

Développer l'efficacité relationnelle au téléphone

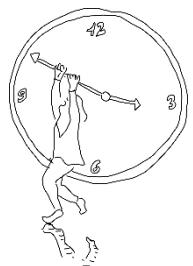
Gérer les appels de manière plus fluide et rapide

Emmener le client vers l'autonomie

Savoir coacher les gestionnaires

Les enjeux d'AUDIENS

Des appels plus complexes, La réforme de la DSN a en partie allongé les appels,



La DMC est passée de 4' à 6'



La QS s'est dégradée



Malgré l'investissement en explications, les clients rappellent



Les indicateurs se détériorent, les clients se plaignent de dossiers non complets



Les gestionnaires sont épuisés



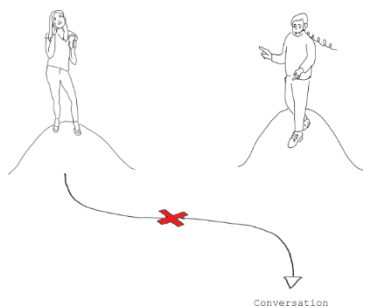
Les superviseurs démunis



Lorsque les anomalies vont retourner les dossiers vers les clients, problèmes potentiels en vue

Proposition de périmètre: rendre les appels plus fluides et confortables

Identifier les gisements pour rendre les appels plus fluides



Collecter un échantillon d'appels clients (entrants ou sortants), les transcrire, classer et analyser
 Identifier les atouts et les faiblesses du discours actuel et les points de rupture avec le client
 Propositions et recommandations d'optimisation du discours pour des conversations naturelles et efficaces

Bénéfice: des solutions concrètes pour se mettre sur la colline du client, avoir des conversations naturelles et fluides, réduire la DMC et la réitération d'appel

Aider les superviseurs/managers à coacher les gestionnaires

Former les managers à faire parler le gestionnaire, identifier ses atouts et ses leviers, trouver des solutions par lui-même et des exercices d'entraînement pour ancrer définitivement les bonnes pratiques
 Savoir économiser le temps (20' pour un débriefing complet qui servira au gestionnaire à s'entraîner jusqu'à l'acquisition définitive de la bonne pratique)



Bénéfice: Rendre les débriefings d'appels un exercice agréable pour le manager et le gestionnaire et efficace pour ancrer les bonnes pratiques de discours au sein d'AUDIENS

Proposition d'accompagnement

Lot 1: Formation au débriefing d'appels

Faire une débriefing CADO avec le gestionnaire

Savoir faire analyser en profondeur un appel par le gestionnaire, lui faire définir ses atouts/leviers et faire définir l'exercice d'entraînement pour ancrer sur la durée, Optimiser le temps et l'efficacité des coachings

Bénéfice: *Donne aux managers la clé pour accompagner les gestionnaires jusqu'au résultat sans consommer de temps excessif*

- 2 jours pour 6 managers
- 1250€HT x 2 jours = 2500€HT
- Pour 9 à 10 managers : 2 sessions



Option coaching triangulaire individuel

Coaching par un consultant SoNear d'une séance de débriefing d'appels

Restitution à chaud et remise d'une analyse détaillée des atouts et leviers de l'entretien

Bénéfice: s'évaluer en tant que coach et avoir une analyse détaillée de son entretien

Par entretien: soit 200 € HT à distance, soit 350 H€T sur place (regroupé par 4), ancrer les bonnes pratiques de coaching sur la durée

Outils pour animer l'intelligence collective

- Audiothèque (appels représentatifs, entretiens de coaching)
- Base de questions et de situations de coaching
- Vidéos tutoriels
- Interface d'analyse de ses propres entretiens de coaching
- Indicateurs de la qualité de la relation établie avec le client

Bénéfice : *Permet de partager les bonnes pratiques et d'accompagner l'entraînement post formation pour un ancrage définitif, permet de mesurer les résultats de la formation*

Utilisation de l'interface incluse sans frais dans le projet

Lot 2: Analyse du discours et audiothèque

Transcription et analyse en détail de 30 appels sur un échantillon représentatif. (>400)

Bilan des forces et faiblesses du discours AUDIENS

Identification des gisements pour réduire la durée des appels

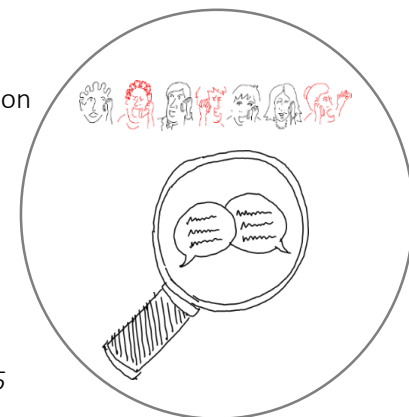
Création d'une audiothèque d'appels

Atelier et remise d'un rapport détaillé

Lot2.0 : analyse de 5 appels gratuitement

Lot 2.1 : Analyse de 25 appels 5 jours x 1250 €HT= 6 250 €HT

Lot 2.2 : Cartographie des irritants clients (400 à 1000 appels 5 jours x 1250 €HT = 6250 €HT

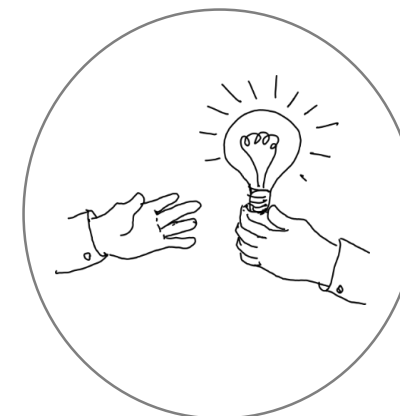


Bénéfice : *Chiffrer en détail les impacts des irritants sur le flux d'appels, les illustrer par le verbatim client.*

Analyser les forces et faiblesses du discours actuel, et les leviers pour l'améliorer. disposer d'une audiothèque documentée pour les formations et auto formations et le partage des bonnes pratiques

Réaliser un ingénierie de formation sur des appels réels

Valider par des mesures à intervalles réguliers les effets sur le discours des accompagnements faits (formations, coaching par les superviseurs...)

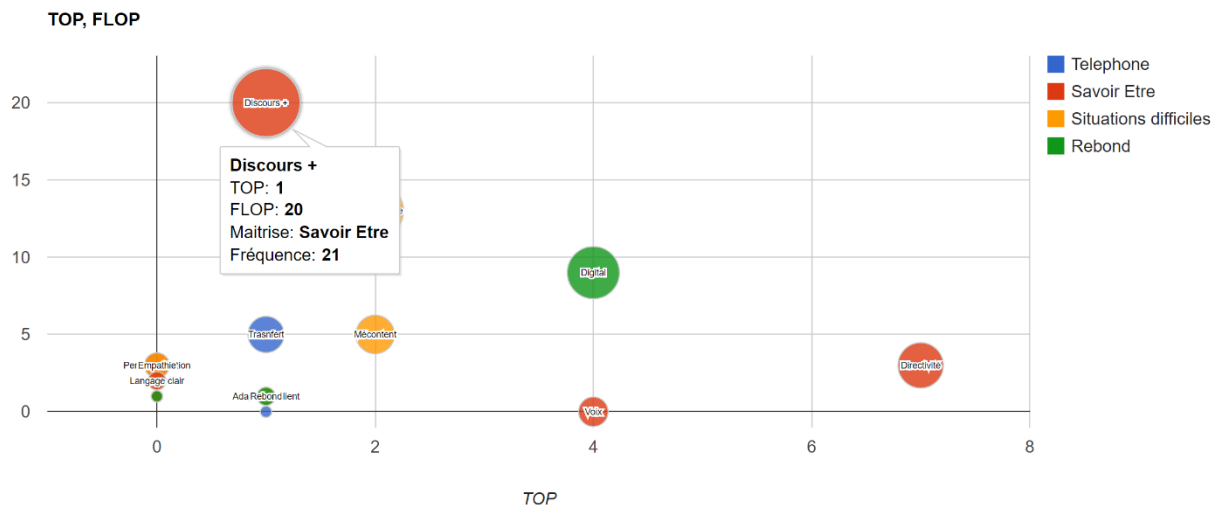


Indicateurs possibles

Nous vous proposons d'analyser les effets de l'accompagnement des coachings gestionnaires par les superviseurs par la méthode suivante

- Progression des gestionnaires sur l'acquisition de 28 pratiques de la relation client suite aux coachings fait par les superviseurs.
- Observation des top et flop dans les appels sur ces 28 pratiques (en complément de la progression des indicateurs de la grille RATP)

Le suivi de ces 28 critères est proposé nativement dans l'interface CADO fournie avec le projet avec l'outil de suivi des coachings



Objectifs opérationnels	Thèmes	Titres des fiches	n°
Rassurer le client par une maîtrise de l'outil téléphone	Les gestes simples	Prise de contact réussie	1
		Mise en attente et reprise de ligne maîtrisées	2
		Transfert d'appel accompagné	3
		Sortie d'appel réussie	4
Conduire l'entretien téléphonique avec méthode	Les phases d'un entretien structuré	Respect d'une logique d'entretien en 4 phases	5
		La phase d'accueil	6
		La phase de prise en charge	7
		La prise en charge par le questionnement	8
		La prise en charge par la reformulation	9
		La phase de traitement – la réponse apportée	10
		La phase de traitement – les réactions clients	11
		La phase de conclusion	12
		A l'écoute des premières aux dernières secondes	13
		De la proximité pour un climat propice à l'échange	14
		La maîtrise de la voix : diction et rythme	15
		Un style direct et professionnel, un langage clair	16
Développer sa qualité relationnelle au téléphone	Les attitudes de service en général	Un discours positif convaincant, des mots rassurants	17
		Un discours personnalisé	18
		La directivité pour conduire l'appel jusqu'à la fin	19
		L'attitude empathique pour désamorcer	20
Gérer les situations délicates au téléphone	Les traitements singuliers	La fermeté sur le fond et le tact sur la forme	21
		Les attitudes gagnantes en cas de mécontentement	22
		L'adaptation aux différents profils de clients	23
		Une réponse délicate par la négative	24
		Une erreur occasionnant des excuses	25
		Force de proposition pour un besoin identifié	26
		Conseils avisés sur l'offre de services RATP	27
		Le client guidé vers l'autonomie	28

Jalons

Début septembre

- Collecte des appels pour l'ingénierie de formation
- Planification des sessions



Septembre/octobre

- Validation des synopsis
- Sessions de formation



Octobre/Novembre

- Bilan
- Impact de la formation
- Ecueils à résoudre
- Atouts observés

Annexes

Synopsis (exemple) formation managers coaching CADO J1

Séquence	Objectif	Modalités	Outil et support	Durée
Rappel du contexte, Présentation du formateur, tour de table.	Rappeler le contexte du projet de débriefing des appels. Prise en compte des attentes des participants	Exposé Tour de table Ecoute des attentes	Powerpoint	30 minutes
Découvrir les outils de débriefing	Comprendre le sommaire des fiches de formation flash, et leur lien avec l'audiothèque, le guide de débriefing	Exposé, démonstration outils	<ul style="list-style-type: none"> Sommaire des fiches flash Nouvelle Grille d'écoute Audiothèque d'exemples d'appels 	30 minutes
Pause				
Bonnes pratiques de débriefing	Rappeler les pratiques de débriefing d'appel avec la méthode CADO	Exposé	Powerpoint Interface d'accès aux fiches Audiothèque des appels	1h
Exercices pratiques	Appliquer la théorie sur un appel écouté et en illustration d'une première fiche: savoir préparer les questions d'un débriefing et jouer un débriefing	Exercices pratiques: Trouver les questions sur la globalité de l'appel puis sur les items de la grille et les fiches flash associées DEMO : écoute d'un appel et jeu de rôle, comment mener son débriefing vers un point positif et un point à améliorer	Interface d'accès aux fiches flash Audiothèque des appels	4h

Synopsis formation superviseurs coaching CADO J2

Séquence	Objectif	Modalités	Outil et support	Durée
Exercices pratiques	Appliquer la théorie du débriefing sur des appels écoutés : Maîtriser le cadrage, le questionnement, la reformulation, l'engagement vers un plan d'action	Exercices pratiques: Préparer le cadrage, Trouver les questions sur la globalité de l'appel puis sur les items de la grille et les fiches flash associées DEMO : écoute d'un appel et jeu de rôle, comment mener son débriefing vers un point positif et un point à améliorer	Interface d'accès aux fiches flash Audiothèque des appels	7h

Méthodologie

Vous trouverez des vidéos décrivant la méthodologie CADO sur www.sonear.com

Un article également sur ce que nous apprennent récemment les neurosciences pour des conversations naturelles et efficaces avec les clients:

<http://www.langage-naturel.fr/les-conversations-des-centres-dappels/>

Un article sur la cartographie des irritants:

<http://www.langage-naturel.fr/les-enquetes-de-satisfaction-sont-elles-sinceres/>

Equipe proposée

Susceptible de modification selon l'agenda

Florence Egrix



- Formatrice depuis 2004
- Je développe et propose des stages sur mesure adaptés à tout types de population en relation avec des clients, comme :
 - des Téléacteurs ou télévendeurs (travaillant en centre d'appel) et leur managers REs
 - des commerciaux (sur des marchés high-tech -Telecom essentiellement) et de Services (assurance, mutuelle, transport- banques- Energie)
 - des techniciens : gestion des relations avec les usagers visités et gestion de la relation interne avec le service commercial pour optimiser les ressources de l'entreprise.
- Mes méthodes:
 - Interactivité, groupe de travail, apport théorique allié à la pratique même du cœur de métier, jeux de rôle, accompagnement sur le poste de travail...
- Mes domaines:
 - La communication verbale et non verbale / s'adapter aux profils clients (DISC) / appels et situations difficiles
 - Rebondir pour vendre en réception d'appel / vendre en face à face (Prise de RDV à la Conclusion)
 - Accompagner les managers sur du débriefing d'appel

Thomas Renaudin



- Je réalise les stages CADO et les coachings triangulaires:
 - Au près des responsables d'équipe, des formateurs
- Mes méthodes:
 - Interactivité, groupe de travail, apport théorique, conception de mini supports tutoriels (vidéos, base de questionnement de coaching, d'astuces de pratiques relationnelles) , jeux de rôle, ...
- Mes domaines:
 - L'analyse des appels
 - Le rebond, les appels sortants
 - La gestion des appels difficiles
- Mon expérience
 - 8 ans dans l'analyse des conversations de centres d'appels
 - 4 ans dans l'animation d'atelier de coaching et d'optimisation du discours

Gestion de projet

- Planification des sessions: Sonia Lopes
- Gestion commerciale et consulting: Thomas Renaudin
- Gestion interface CADO et enrichissement: Nicolas Bigouroux

Moyens mis en oeuvre

- Moyens techniques
 - SoNear prépare les contenus et supports nécessaires. AUDIENS fournit les appels et réalise les photocopies lors des sessions de formation
 - Pour illustrer les situations, les verbatim seront anonymisés

Conditions d'offre

Facturation

Prestation forfaitaire des lots

Acompte 50 % à la commande de chaque lot.

Facturation du solde à l'acceptation des rapports finaux.

Les conditions de paiement sont à 30 jours date de facture

Frais de déplacement

Aucun déplacement hors de la région parisienne n'est budgété. Les frais des déplacements hors de l'ile de France, ne seront engagés qu'après accord préalable de AUDIENS et refacturés si avancés par SoNear.

Validité de l'offre

La présente offre est valide 3 mois à compter de sa date d'émission.

Acceptation

Bon pour acceptation et ordre de commencer la prestation : (en manuscrit)

Le :

Madame ou Monsieur :

Fonction :