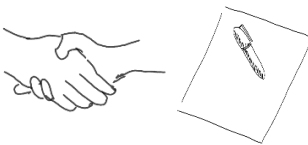



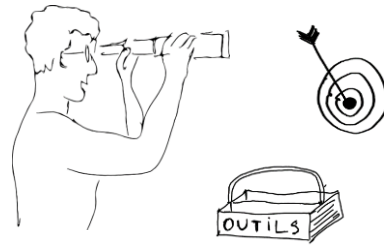


OUVERTURE + Bilan PA précédent	ECOUTE DE L'APPEL	GLOBAL	DETAIL CAPITALISER ATOUT	DETAIL ENTRAINEMENT LEVIER	PLAN D'ACTION
2 à 3 minutes	Selon l'appel	2 à 3 minutes	3 à 5 minutes	3 à 5 minutes	2 à 3 minutes
<p>① <i>Mettre en confiance</i> <i>Donner du sens et rendre le conseiller proactif</i></p> 	<p>② <i>Analyser et chacun note atouts et leviers</i></p> 	<p>③ <i>Partager les atouts et leviers et sélectionner ceux à travailler</i></p> 	<p>④ <i>Faire trouver la clé et la rejouer</i></p> 	<p>⑤ <i>Définir un plan d'action avec des moyens</i></p> 	
<p>Rituel côte à côte Cadrage</p> <ul style="list-style-type: none"> Rappel de la durée, de l'objectif, du plan (modalités), de(s) enjeu(x) Montrer au conseiller comment préparer une feuille pour noter ses atouts et leviers <p>Point sur le plan d'action précédent Faire expliciter le conseiller sur la mise en œuvre de son plan d'action et <u>sa mesure</u>. Valider s'il est satisfait du résultat Questionner sur les obstacles s'il y en a eu, les noter pour les traiter ultérieurement si besoin Ne pas trop s'attarder dans les recherches complexes de solutions, vérifier si opportunité dans l'appel</p>	<p>Prise de notes Vérifier que le conseiller a bien de quoi noter pendant l'écoute L'encourager à prendre des notes par la prise de notes soi-même.</p>	<p>Faire le tour des atouts et leviers</p> <ul style="list-style-type: none"> Démarrer par une question ouverte globale Puis demander les points notés par le conseiller en commençant par les atouts Montrer au conseiller que l'on a entendu sans chercher à commenter ou analyser à ce stade, reformuler en écho Tenir compte des réponses du conseiller (les accepter même si non prévues) <p>Choisir les points à travailler en détail</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionner avec le conseiller un à deux atouts et un à deux leviers Obtenir l'accord pour les travailler en détail <p>Etre synthétique et à l'écoute La phase globale est courte, elle s'appuie sur les notes du conseiller et réserve l'analyse à la phase détail</p>	<p>Commencer par l'atout (s) preuves, conséquences, mesure et si besoin entraînement « <i>Quels sont les éléments qui te font dire que c'est un atout?, à quoi le vois/perçois tu comme un atout ?</i> » Creuser en détail les techniques de savoir faire du conseiller, comprendre ce qu'il met derrière l'atout et comment il le met en œuvre.</p> <p>Conséquence « <i>Quel est le bénéfice pour toi, pour le client ? Pour la durée de ton appel ?</i> »</p> <p>Féliciter, et mesurer <i>Sur quels appels est ce plus facile/difficile?.</i> Creuser ce qui est mis en place lors des appels difficiles ou sur d'autres types de demandes Si difficulté détectée lors de la mesure, transformer en levier</p>	<p>Continuer sur le levier (s) Preuves et conséquence « <i>Qu'est ce qui fait que « levier » est un levier ?</i> » Si besoin travailler sur la prise de conscience en s'appuyant sur le passage de l'appel, sur des faits, sur le point de vue du client, « <i>Qu'est ce que cela a provoqué sur ..</i> » (durée, confort, ressenti, risque de réappel,...)</p> <p>Comment Creuser les moyens de faire autrement « <i>si tu le refaisais, comment... ?</i> »</p> <p>Entraînement: embrayer sur un jeu de rôle ciblé si cela est pertinent ou pour faire trouver le comment, faire expliciter le bénéfice une fois les moyens trouvés.</p> <p>Encourager sur la solution trouvée et transposer cette pratique trouvée pour le plan d'action.</p>	<p>Plan d'action: s'appuyer sur les moyens trouvés dans la phase détail et en particulier dans le jeu de rôle pour faire expliciter par le conseiller son plan d'action « <i>Comment vas-tu le mettre en œuvre dans tes prochains appels ?</i> » « <i>Comment souhaites-tu mesurer l'effet ?</i> » « <i>A partir de quel résultat seras tu satisfait ?</i> » « <i>quel exercice pourrais tu faire en transposant à d'autres types de demandes ?</i> » « <i>quelle durée pour la mise en œuvre ?</i> » S'inspirer des plans d'actions dans CADO pour les varier, s'appuyer sur la créativité du conseiller en la sollicitant.</p> <p>Autonomie: Proposer d'utiliser les ressources CADO (fiches, audiothèque, listes de questions rebond... rendez votre conseiller acteur de son feed back.</p>
Reformulation recentrage			Reformulation mot clé (conversation)		