

## Prospectus détaillé – Formations LOEM

### Q1. La gestion de la qualité : les meilleures pratiques

Programme dédié à l'équipe **Qualité** de votre centre de contacts clients.

Nous avons tous déjà entendu la phrase « Cet appel peut être enregistré pour des fins de qualité », mais comment cette qualité est-elle évaluée et quelles mesures sont prises pour l'améliorer? Dans un centre de contacts, la gestion de la qualité est une activité continue qui fournit de l'information précieuse sur la prestation de service offerte à nos clients.

Nous discuterons des meilleures pratiques en matière de critères et de grilles d'évaluation, de fréquence d'évaluation, de calibrage, de communication et de suivi des résultats. Nous vous proposerons également des stratégies de rétroaction efficaces.



Approche conseil



3 heures



Diffusion dans vos bureaux

#### Objectifs de la formation

- Comment développer un programme de qualité à succès.
  - Atelier de prise de conscience en groupe
- Apprendre les standards de qualité ainsi que les lignes directrices.
- Comprendre et reconnaître les appels à évaluer.

## Points forts de la formation

- Apprendre les meilleures pratiques de l'industrie en ce qui concerne la qualité.
- La formation intègre toutes les bases nécessaires à un bon fonctionnement d'une instauration ou d'un renouveau au niveau de l'équipe de qualité.
- La formation propose un plan complet de mise en place d'un programme d'assurance qualité.
- Plusieurs activités de mise en pratique permettent aux participants d'appliquer leurs apprentissages grâce à des situations adaptées à leur quotidien.

## Programme

Lors de cette formation, l'équipe qualité apprendra à :

- Définir qu'est-ce qu'un centre de contacts et qu'est-ce que la gestion de la qualité.
- Définir les objectifs de l'assurance qualité et l'importance de la mesure.
- Identifier les étapes de développement d'un programme d'assurance qualité.
- Identifier les éléments clés pour élaborer des grilles et des critères d'évaluation ainsi que le système de pointage.
- Définir les standards de qualité.
- Déterminer la structure des équipes, le nombre et la fréquence des évaluations.
- Explorer les étapes à suivre lors de l'implantation du programme de qualité.
- Déterminer les qualités d'un programme d'assurance qualité efficace.
- Identifier les avantages du calibrage.
- Explorer d'autres outils de mesure de la qualité.

## Formations complémentaires

Q2. Le coaching, une priorité en centre de contacts, Q3. Bâtir des grilles d'écoute objectives et efficaces