

Prospectus détaillé – Formations LOEM

Q3. Bâtir des grilles d'écoute objectives et efficaces

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

Créez des grilles d'écoute permettant de mesurer les différents aspects d'un appel et constatez rapidement l'amélioration de la performance de vos agents.

Évaluez les bons critères et explorez les différents systèmes de pointage afin de développer des grilles objectives, claires, faciles à utiliser pour l'évaluateur et équitables pour l'agent.

Repartez avec votre grille de qualité personnalisée et alignée avec les orientations d'affaires de votre centre de contacts.



Approche conseil



4 heures



Diffusion dans vos bureaux



Fichier personnalisé

Objectifs de la formation

- Comment bâtir des grilles d'évaluation de qualité et technique ainsi que leur organisation.
- Apprendre à choisir les critères prédominants par section de la grille ainsi que le pointage associé.
- Clarifier et simplifier les informations, les critères et les sections à évaluer.
- Comprendre et maîtriser les notions de calibrage ainsi que les avantages et les bénéfices reliés.

Points forts de la formation

- Apprendre à faire l'élaboration complète de différents types de grilles de qualité.
- Apprendre à évaluer différents canaux de communication (appels, clavardages, courriels, médias sociaux).
- 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 :

- Identifier les erreurs communes faites dans les grilles d'évaluation et savoir comment les éviter.
- Aligner les objectifs d'évaluation avec ceux de l'organisation et du centre de contacts.
- Développer des grilles d'évaluation distinctes pour mesurer les différents aspects d'un appel.
- Organiser vos grilles pour faciliter l'évaluation.
- Identifier les critères objectifs et mesurables.
- Déterminer les critères spécifiques à chaque section.
- Explorer la grille d'évaluation des compétences techniques et ce qu'elle devrait contenir.

Formations complémentaires

Q1. La gestion de la qualité : les meilleures pratiques, Q2. Le coaching, une priorité en centre de contacts