Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Évaluer les contacts pour accroître la qualité

L'évaluation des contacts doit permettre de développer les compétences de façon individuelle et collective dans unobjectif d'amélioration de la qualité et de la productivité quelle que soit la typologie du contact : à distance (écrit ou oral) ou en face à face.

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'évaluation
- Savoir qualifier et valoriser un écart (négatif ou positif)
- Savoir définir des objectifs de progrès clairs et atteignables et les moyens pour y parvenir
- Savoir mettre en place un plan de progression individuelle et collective
- Savoir mener un entretien d'évaluation
- Savoir-faire un retour sur les évaluations en réunion d'équipe
- Savoir intégrer les informations des évaluations dans les autres outils : entretiens annuels, suivi qualité …

PROGRAMME

JOUR 1

- Pourquoi l'évaluation fait partie du rôle du manager ?
  - > Rappels sur le rôle du manager en centre de contacts : lien entre qualité de service et compétences des conseillers (exemples avec d'autres services à distance)
  - > Les 2 leviers du manager : le pilotage de l''activité et la gestion des compétences (comme les 2 rennes pour mener son cheval)
  - > Le rôle du manager dans le temps : activité sur le court terme et les compétences sur le long terme
  - > Sortir de la posture du juge (bien / mal) ou de la sanction (bonne ou mauvaise note) en choisissant une logique essai / ajustement
- Les étapes du processus d'évaluation des compétences avec l'évaluation des contacts
  - > L'analyse des écarts négatifs et positifs : constater, qualifier, analyser
  - > Trouver les causes des manques : savoir- faire, motivation, organisation …
  - > Fixer les modes de développement adaptés : coaching, formation, sanction, valorisation …
  - > Fixer les objectifs dans un plan de progression structuré : les objectifs SMART, les objectifs et le temps, la qualification
  - > Faire les suivis d'objectifs nécessaires, motivants et structurés

JOUR 2

- L'entretien de debrief
  - > Une préparation nécessaire et rapide

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : RC01

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Les participants viennent avec des évaluations de contacts pour travailler sur des cas réels
- Les apports sont réalisés avec des exposés, des vidéos et des exercices
- Les savoir-faire sont développés avec des simulations d'entretiens, de réunions et des études de cas
- Sont fournis : les outils qui aident à faire le lien entre les évaluations d'appels et la gestion des compétences
- Chaque participant repart avec un plan d'actions de montée en compétences à mettre en place avec son équipe
- Les contenus sont disponibles après la formation en format numérique

POUR QUI ?

- Superviseurs et conseillers relation client

PRÉ-REQUIS

- avoir évalué des contacts durant une période de 6 mois ou plus

SESSIONS

© 2025. Tanit Formation

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

- Faire un retour formalisé quel que soit le contexte : en face à face planifié, sur le terrain en urgence …
- Les éléments favorisant l'expression du conseiller et sa mise en confiance
- Les techniques de gestion des entretiens (écoute active, reformulation, silence, questionnements…) pour être valeur d'exemple avec les conseillers

- La communication des résultats individuels et collectifs
  - Les éléments à communiquer en individuel, en collectif, les éléments à garder
  - Les outils de communication adaptés pour chaque élément : mail, réunion, face à face

Paris

- 29-30 avr. 2025
- 15-16 mai 2025
- 12-13 juin 2025
- 11-12 sept. 2025
- 15-16 oct. 2025
- 20-21 nov. 2025
- 3-4 déc. 2025

© 2025. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date Lieu
Prix HT + TVA (taux en vigueur de 20%) Prix TTC
Nombre de repas Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET N° TVA Effectif
Adresse

Tél. Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2025. Tanit Formation