

Grille d'évaluation de la qualité - Avril 2013	/ 100	A	B	C	D	Commentaires
Accueil	/ 4					
Accueille l'abonné et se présente de façon courtoise		2		0	n/a	
Identifie l'abonné		2		0	n/a	
Énergie positive (de l'accueil à la clôture)	/ 14					
Démontre la volonté d'aider		6	3	0	n/a	
Fait preuve de dynamisme		2	1	0	n/a	
Conserve un discours positif		2	1	0	n/a	
Utilise un débit et un ton approprié (sourire dans la voix)		4	2	0	n/a	
Écoute active	/ 14					
S'assure de bien saisir le besoin du client		4	2	0	n/a	
Ne fait pas répéter inutilement le client		1		0	n/a	
N'interrompt pas importunément le client		1		0	n/a	
Participe de manière active à la conversation		4	2	0	n/a	
Détecte les besoins sous-jacents pour offrir une solution complète		4	2	0	n/a	
Orientation clientèle	/ 14					
S'adapte au rythme et au style des différentes personnalités		2		0	n/a	
Fait preuve d'empathie		6	3	0	n/a	
Utilise les règles de courtoisie habituelles et fait preuve de tact et de diplomatie		6	3	0	n/a	
Compétences opérationnelles	/ 34					
Transmet l'information complète et exacte au client conformément aux règles et procédures		10	5	0	n/a	
Complète les actions nécessaires à la résolution de la requête conformément aux règles et procédures		10	5	0	n/a	
Sait expliquer la raison d'être d'un règlement ou d'une décision en la traduisant en avantages pour le client		8	4	0	n/a	
Propose des options répondant au besoin du client		6	3	0	n/a	
Efficacité	/ 6					
Structure son appel de façon à en maximiser l'efficacité		4	2	0	n/a	
Utilise la mise en attente de façon adéquate		2	1	0	n/a	
Qualité du discours	/ 4					
Utilise un niveau de langage professionnel et un vocabulaire approprié		2	1	0	n/a	
Utilise un discours cohérent, concis et précis		2	1	0	n/a	
Résumé et conclusion	/ 10					
Résume les éléments clés de la conversation		4		0	n/a	
S'assure d'avoir répondu à toutes les attentes de l'abonné		4		0	n/a	
Prend congé de façon courtoise		2		0	n/a	

Grille d'évaluation de la qualité – Guide explicatif

Accueil	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>Accueille l'abonné et se présente de façon courtoise</p> <p>Le préposé accueille l'abonné de façon courtoise lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilise une formule de salutation courtoise telle que « Bonjour, bienvenue chez Communauto »; 2. Se présente de façon courtoise en nommant son prénom de façon claire 	<p>2</p> <p>A respecté tous les points</p>		<p>0</p> <p>N'a respecté aucun des points</p>
<p>Identifie l'abonné</p> <p>Le préposé identifie l'abonné correctement lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demande le numéro d'abonné et son nom. 2. Ne suggère pas le nom et/ou le sexe de l'appelant. 	<p>2</p> <p>A respecté tous les points</p>		<p>0</p> <p>N'a respecté aucun des points</p>

Énergie positive (de l'accueil à la clôture)	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>Démontre la volonté d'aider</p> <p>Le préposé démontre sa volonté d'aider le client à résoudre son problème, à répondre à ses questions ou à trouver des solutions, lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> Énonce clairement dès le début de l'appel avec des mots sa volonté d'aider (cela me fera plaisir de vous aider, afin de vous aider, pourriez-vous me donner votre numéro d'abonné?) Énonce clairement pendant l'appel, avec des mots, sa volonté d'aider (avant la mise en attente, suite à d'autres questionnements du client) Fait preuve d'empressement à répondre aux besoins du client. 	<p>6</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>3</p> <p>A respecté 2 des points ou A respecté le point 3 sans faire le point 1 et 2</p>	<p>0</p> <p>A respecté le point 1 ou 2 seulement, ou aucun des points</p>
<p>Fait preuve de dynamisme</p> <p>Le préposé fait preuve de dynamisme lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> Utilise un ton énergique et engageant; Démontre qu'il est attentif en utilisant des mots de liaison ou de renforcement tels que : tout à fait, d'accord, oui, exactement, donc pour vous, cela signifie que; Prend en charge la discussion et fait preuve d'initiative. 	<p>2</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>1</p> <p>A respecté 2 des points</p>	<p>0</p> <p>A respecté 1 seul ou aucun des points</p>
<p>Conserve un discours positif</p> <p>Le préposé utilise un discours positif lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> Utilise une formulation positive, telle que : « je vais vérifier les disponibilités dans votre secteur », au lieu de dire « il va falloir aller à une autre station »; Conserve le discours positif tout au long de l'appel. 	<p>2</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>1</p> <p>A respecté 1 des points</p>	<p>0</p> <p>N'a respecté aucun des points</p>

Énergie positive (de l'accueil à la clôture)	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>Utilise un débit et un ton approprié (sourire dans la voix)</p> <p>Le préposé utilise un débit et un ton approprié lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adopte un ton chaleureux et sympathique. Cela permet à sa voix de transmettre un sourire engageant en tout temps; 2. Utilise un ton confiant; 3. Utilise un débit régulier, qui permet au client de comprendre le discours et d'avoir un rythme soutenu; 4. Module le ton de sa voix pour éviter d'être monocorde. 	<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">A respecté tous les points</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">A respecté 2 ou 3 des points</p>	<p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">A respecté 1 seul ou aucun des points</p>

Écoute active	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>S'assure de bien saisir le besoin du client</p> <p>Le préposé s'assure de bien saisir le besoin du client lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pose des questions pour approfondir le besoin ou confirmer l'information; <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il est possible qu'il ne soit pas nécessaire de poser des questions, si par exemple le client énonce clairement dès le début de l'appel son besoin. 2. Reformule le besoin pour s'assurer de sa compréhension. Pour ce faire, il peut utiliser des phrases comme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si j'ai bien compris... ▪ Si je résume les faits... 	<p>4</p> <p>A respecté tous les points applicables</p>	<p>2</p> <p>A respecté le point 1 sans faire le point 2</p>	<p>0</p> <p>N'a pas respecté le point 1</p>
<p>Ne fait pas répéter inutilement le client</p> <p>Le préposé ne fait pas répéter inutilement le client, lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ne fait répéter le client que lorsqu'il y a une incompréhension justifiée (bruits, accents difficiles à comprendre, etc.); 	<p>1</p> <p>A respecté tous les points</p>		<p>0</p> <p>N'a pas respecté le point</p>
<p>N'interrompt pas importunément le client</p> <p>Le préposé n'interrompt pas le client lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ne coupe pas la parole du client; 2. Ne parle pas en même temps que le client. <p>Exemples : interrompre pour lui demander son numéro d'abonné, interrompre parce que nous ne sommes pas d'accord avec les propos du client, être en mode action au lieu du mode écoute</p>	<p>1</p> <p>A respecté tous les points</p>		<p>0</p> <p>N'a pas respecté tous les points</p>

Écoute active	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>Participe de manière active à la conversation</p> <p>Le préposé participe de manière active à la conversation lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A un temps de réaction adéquat suite aux propos du client; 2. A une réaction cohérente aux propos du client; 3. Signale sa présence en utilisant des mots tels que : « d'accord », « ah bon », « ok », « oui » ou des onomatopées; 4. Explique les silences au client lorsque nécessaire. 	<p style="text-align: center;">4</p> <p>A respecté 3 ou tous les points</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p>A respecté 2 des points</p>	<p style="text-align: center;">0</p> <p>A respecté 1 seul ou aucun des points</p>
<p>Détecte les besoins sous-jacents pour offrir une solution complète</p> <p>Le préposé détecte les besoins sous-jacents lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilise toute l'information disponible inhérente à la situation pour détecter les besoins sous-jacents au besoin énoncé par le client 2. A su répondre aux besoins sous-jacents détectés. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les sources de l'information peuvent être fournies par : le client, la situation, le dossier du client, etc. <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lors d'un changement de véhicule, on s'assure que le client connaît bien les informations du nouveau stationnement ▪ le client qui veut savoir quel forfait sera bon pour lui, on va au-delà de l'utilisation que le client prévoit faire ▪ un client qui a solde supérieur, pas simplement lui expliquer les 3 jours de délai mais explorer toutes les solutions qui auraient pu être utilisées avant d'atteindre le blocage. 	<p style="text-align: center;">4</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p>A respecté 1 des points</p>	<p style="text-align: center;">0</p> <p>N'a respecté aucun point</p>

Orientation clientèle	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>S'adapte au rythme et au style des différentes personnalités</p> <p>Le préposé s'adapte au rythme et au style des différentes personnalités lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifie l'état d'esprit du client (angoissé, préoccupé, pressé, neutre, calme, heureux, excité, etc.) et s'adapte au rythme et débit de l'abonné dans la conversation selon la situation pour maintenir ou gagner la confiance de l'abonné. 	<p>2</p> <p>A respecté le point</p>		<p>0</p> <p>N'a pas respecté le point</p>
<p>Fait preuve d'empathie</p> <p>L'empathie est la capacité intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent.</p> <p>Le préposé fait preuve d'empathie lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Énonce clairement tout au long de l'appel avec des mots son empathie; 2. Réussit à transmettre son empathie par son ton de voix. <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Je comprends... ▪ Ceci est clairement important pour vous... ▪ J'aurais été également très (inquiet, préoccupé.. etc...) ▪ C'est tout à fait compréhensible ▪ Je suis désolé des désagréments que cette situation a pu vous causer ▪ Sachez que mon objectif est de vous aider à résoudre la situation 	<p>6</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>3</p> <p>A respecté 1 des points</p>	<p>0</p> <p>N'a respecté aucun des points</p>
<p>Utilise les règles de courtoisie habituelles et fait preuve de tact et de diplomatie</p> <p>Le préposé utilise les règles de courtoisie habituelles et fait preuve de tact et de diplomatie lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilise adéquatement les formules de politesse et de courtoisie telles que : S'il-vous-plaît, puis-je, merci, je vous remercie, pas de problème, bien sûr, je vous en prie, pardon, I beg your pardon, vous permettez, au revoir, etc.; 2. Démontre de la délicatesse et de l'habileté dans les rapports avec le client. 	<p>6</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>3</p> <p>A respecté 1 des points</p>	<p>0</p> <p>N'a respecté aucun des points</p>

Compétences opérationnelles	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>Transmet l'information complète et exacte au client conformément aux règles et procédures</p> <p>Le préposé transmet l'information complète et exacte au client lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Donne toutes les informations nécessaires pour répondre à la demande du client; 2. Donne l'information exacte. <p>Le tout doit être conforme aux outils de référence (Réservauto, règlement, annexes, contrats, manuel de formation, capsules, etc.)</p>	<p>10</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>5</p> <p>Transmet partiellement - manque un détail ou donne une information erronée</p>	<p>0</p> <p>Ne transmet pas toutes les informations ou donne plusieurs informations erronées</p>
<p>Complète les actions nécessaires à la résolution de la requête conformément aux règles et procédures</p> <p>Le préposé complète les actions nécessaires à la résolution de la requête conformément aux règles, aux procédures et/ou à ce qui a été communiqué au client lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Effectue tout le travail nécessaire dans les outils de travail (Réservauto, formulaires internes, etc.); 2. Inscrit des notes complètes, claires et concises (notes de réservation, demandes d'intervention, commentaires, formulaires, courriels, etc.) 3. Pose les actions cohérentes avec l'information fournie. <p>Le tout doit être conforme aux documents de référence (règlement, annexes, contrats, manuel de formation, capsules, etc.)</p>	<p>10</p> <p>A respecté tous les points applicables</p>	<p>5</p> <p>N'a pas respecté 1 des points applicables</p>	<p>0</p> <p>N'a respecté aucun des points applicables ou le(s) point(s) non respecté(s) ont des conséquences nuisibles</p>

Compétences opérationnelles	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>Sait expliquer la raison d'être d'un règlement ou d'une décision en la traduisant en avantages pour le client</p> <p>Le préposé sait expliquer la raison d'être d'un règlement ou d'une décision en la traduisant en avantages pour le client lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Positionne de façon claire et cohérente les règles et procédures afférentes à la situation en expliquant pourquoi on a mis cette règle en place et d'où elle provient; 2. Positionne ses arguments de façon à faire ressortir l'aspect positif pour l'abonné. Cela peut être accompli en utilisant des expériences de personnes affectées par le manquement à une règle ou procédure. <p>Applicable uniquement si le client questionne la raison d'être d'un règlement ou d'une décision</p>	<p>8</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>4</p> <p>A respecté 1 des points</p>	<p>0</p> <p>N'a respecté aucun des points</p>
<p>Propose des options répondant au besoin du client</p> <p>Le préposé propose des alternatives répondant au besoin du client lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. S'assure de proposer des alternatives adaptées au besoin; 2. Oriente le client vers la meilleure alternative afin de répondre à son besoin de façon optimale. 	<p>6</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>3</p> <p>A respecté 1 des points</p>	<p>0</p> <p>N'a respecté aucun des points</p>

Efficacité	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>Structure son appel de façon à en maximiser l'efficacité</p> <p>Le préposé structure son appel de façon à en maximiser l'efficacité lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fait une gestion efficace des actions à poser (ex : nombre adéquat de mises en attente, etc.); 2. Suit un ordre logique dans ses interventions/actions; 3. Donne des informations pertinentes répondant aux besoins primaires et sous-jacents en évitant de faire en sorte que la conversation ne s'étire inutilement. 	<p>4</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>2</p> <p>A respecté 2 des points</p>	<p>0</p> <p>A respecté 1 ou aucun des points</p>
<p>Utilise la mise en attente de façon adéquate</p> <p>Le préposé utilise adéquatement la mise en attente lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demande l'accord de l'abonné avant de le placer en attente; 2. Informe l'abonné de ce qui sera fait lors de la période d'attente; 3. Remercie le client pour sa patience au retour de la mise en attente; 4. Si la mise en attente doit se prolonger, revient à l'abonné dans un délai de 1 minute en lui expliquant la raison. <p>Non-applicable : si la mise en attente n'était pas nécessaire lors de l'appel</p>	<p>2</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>1</p> <p>N'a pas respecté 1 ou 2 des points applicables</p>	<p>0</p> <p>A respecté 1 ou aucun des points applicables</p>

Qualité du discours	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>Utilise un niveau de langage professionnel et un vocabulaire approprié</p> <p>Le préposé utilise un niveau de langage professionnel et un vocabulaire approprié lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. N'utilise pas de familiarités même si le client en fait preuve; 2. N'utilise pas le jargon interne (Ex. demande d'intervention, à facturer à créditer, bobos, etc.); 3. N'utilise pas d'acronymes sans explication (Ex. RPT, A(80), GAA, SAAQ); 4. N'utilise pas d'anglicismes. 	<p>2</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>1</p> <p>N'a pas respecté 1 des points</p>	<p>0</p> <p>N'a pas respecté 2 ou tous les points</p>
<p>Utilise un discours cohérent, concis et précis</p> <p>Le préposé utilise un discours cohérent, concis et précis lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilise des phrases courtes, claires et précises; 2. Utilise des phrases complètes et bien structurées tout au long de l'appel; 3. Utilise un discours sans ambiguïté ni contradiction. 	<p>2</p> <p>A respecté tous les points</p>	<p>1</p> <p>N'a pas respecté 1 des points</p>	<p>0</p> <p>N'a pas respecté 2 ou tous les points</p>

Résumé et conclusion	Répond aux attentes	Répond partiellement aux attentes	Ne répond pas aux attentes
<p>Résume les éléments clés de la conversation</p> <p>Le préposé a résumé les éléments clés de la conversation lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fait un retour sur les sujets abordés lors de l'appel; 2. et/ou sur les actions prises pour résoudre la situation. <p>Exemple - Ligne d'information: Nous avons donc validé ensemble les réservations sur votre dernière facture et revu le processus de changement de forfait.</p>	<p>4</p> <p>A respecté tous les points</p>		<p>0</p> <p>N'a respecté aucun point</p>
<p>S'assure d'avoir répondu à toutes les attentes de l'abonné</p> <p>Le préposé s'est assuré d'avoir répondu à toutes les attentes l'abonné lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pose une question incitant l'abonné à énoncer d'autres besoins. <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Auriez-vous d'autres questions ? o Y a-t-il autre chose avec laquelle je pourrais vous assister ? o Puis-je faire autre chose pour vous ? <p>Non-applicable : L'abonné raccroche brusquement ne laissant pas la chance au préposé de s'en informer ou le client confirme que ses attentes sont répondues.</p>	<p>4</p> <p>A respecté tous les points</p>		<p>0</p> <p>N'a pas respecté le point</p>
<p>Prend congé de façon courtoise</p> <p>Le préposé prend congé de façon courtoise lorsqu'il :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilise une formule de politesse et un ton chaleureux. <p>Peut terminer avec une touche personnelle en lien avec les éléments mentionnés durant l'appel.</p>	<p>2</p> <p>A respecté tous le point</p>		<p>0</p> <p>N'a pas respecté le point</p>