

CONTACT AVEC LE MONDE EXTÉRIEUR

Spot Check

Testez les réflexes de première ligne avec un appel téléphonique simulé.

Nous **simulons** une plainte d'un consommateur ou un appel d'un journaliste.

- Votre première ligne répond-elle avec empathie ?
- La personne demande-t-elle toutes les informations nécessaires ?
- La procédure est-elle respectée ?

Ou nous fournissons un **feedback** au participant immédiatement après l'appel.

Ou nous vérifions d'abord si **la procédure** est respectée en interne et fournissons un retour d'information ultérieurement.

Objectifs

- Voir si la théorie apprise est également appliquée dans la pratique
- Sensibiliser avec une plainte/un appel simulé
- Discuter des domaines à améliorer avec le participant

Programme

- Préparation du scénario (au choix : plainte d'un consommateur ou appel d'un journaliste)
- L'appel téléphonique
- Retour d'information immédiat après l'appel OU uniquement après l'escalade interne
- Rapport avec des recommandations d'amélioration

Groupe cible

Les personnes ayant suivi la Formation de First Line et qui sont en contact direct avec le monde extérieur par téléphone (accueil, secrétariat).

Pratique



1 personne par test



15 minutes par appel



Par téléphone