



LE BAROMETRE DES COMPETENCES RELATIONNELLES DE LA RELATION CLIENT



LE BAROMETRE DES COMPETENCES RELATIONNELLES DE LA RELATION CLIENT **POURQUOI ?**

1. Se doter d'une échelle d'évaluation des compétences comportementales
2. Pouvoir s'appuyer sur un référentiel stable : les 9 compétences clef
3. Avoir un comparatif immédiat résultats globaux (publiés) versus résultats internes (confidentiels)

LE BAROMETRE DES COMPETENCES RELATIONNELLES DE LA RELATION CLIENT COMMENT ?

1. 400 collaborateurs concernés, 10 entreprises représentées, au minimum
2. Echantillonnage basé sur indice de confiance de 95 % , marge d'erreur 5%, écart type 5%
3. Caractéristiques population : Appels entrants, téléconseillers de métier, minimum 1 an expérience, dans la moyenne des objectifs de l'entreprise.

LE BAROMETRE DES COMPETENCES RELATIONNELLES DE LA RELATION CLIENT AVEC TELTEST

ACCUEILLIR

PRENDRE EN MAIN

ÉCOUTER

QUESTIONNER

ETRE AGILE

GÉRER LES OBJECTIONS

REFORMULER

CONSEILLER / PROPOSER

CONCLURE



GRILLE CRITÈRES TELTEST versus SOFT SKILLS



Compétences Relationnelles Soft skills = Compétences Comportementales	ACCUEILLIR	PRENDRE EN MAINS	ECOUTER	QUESTIONNER	ÊTRE AGILE	RÉPONDRE AUX OBJECTIONS	REFORMULER	CONSEILLER PROPOSER	CONCLURE
PRENDRE EN COMPTE L'ÉMOTIONNEL	X			X	X	X			X
RASSURER	X		X	X		X		X	
S'ADAPTER		X		X	X	X	X	X	X
ECOUTER	X		X	X	X		X		X
ANALYSER		X			X		X	X	
S'EXPRIMER		X		X	X	X	X	X	X
GARDER SON CAP		X		X			X		X
ÊTRE ASSERTIF		X		X	X		X		X

LE BAROMETRE DES COMPETENCES RELATIONNELLES DE LA RELATION CLIENT



Véronique Bédu 06 60 52 88 44
Veronique.bedu@corelations.fr

