

TELTEST

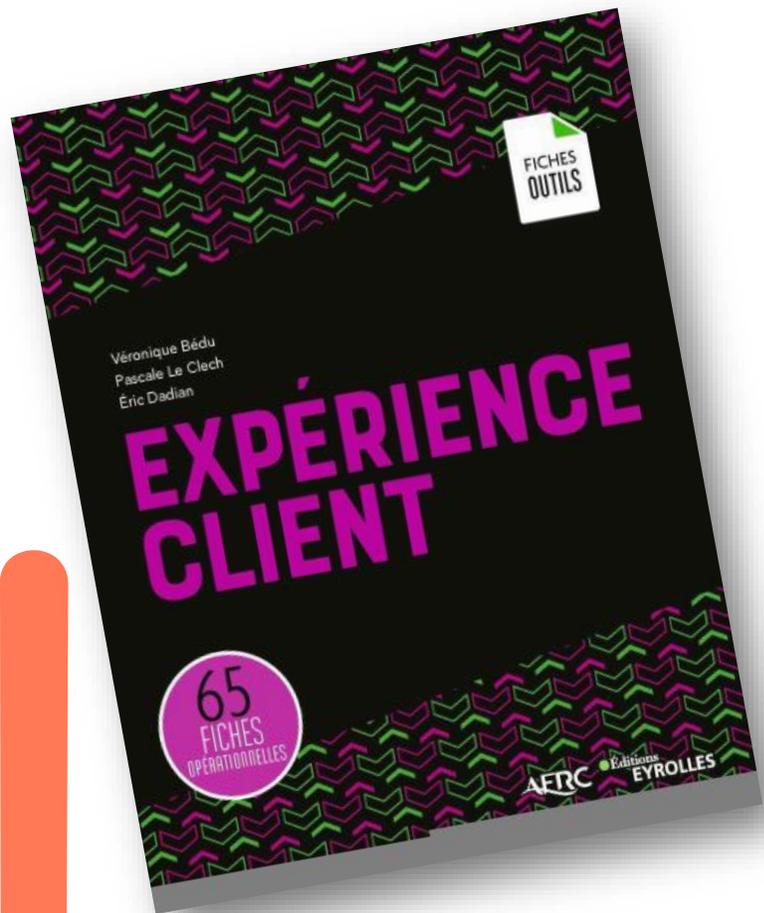
Le baromètre 2022
des compétences
relationnelles
de la Relation Client



Correlations 

Correlations

L'expérience collaborateur & client.



Conseil et formation
à la relation client

25 ans d'expérience

Double spécialisation oral/écrit

Création d'outils et logiciels RH





Le baromètre des compétences relationnelles de la relation client

Pourquoi ?

- Se doter d'une échelle d'évaluation des compétences
- S'appuyer sur un référentiel stable de 9 compétences clés
- Comparer Résultats nationaux Vs Résultats internes
(publiés) *(confidentiels)*



Le baromètre des compétences relationnelles de la relation client

Comment ?

- 350 téléconseillers
- 8 entreprises
- Entreprises directes et prestataires, BtoB, BtoC



- Appels entrants
- Téléconseillers de métier
- 1 an expérience minimum
- Dans la moyenne des attendus



Le baromètre des compétences relationnelles de la relation client

Qui ?

- Bouygues Telecom
- BPACA
- Interflora
- ISAGRI
- SFR Business
- Citizen Call
- VIPP
- Entreprise X



40 à 60 Téléconseillers
par entreprise



Les résultats



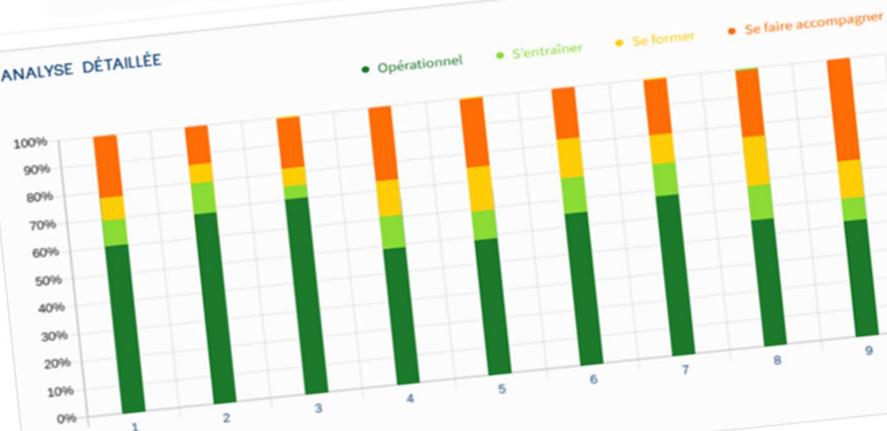
Baromètre Teltest



SYNTHÈSE



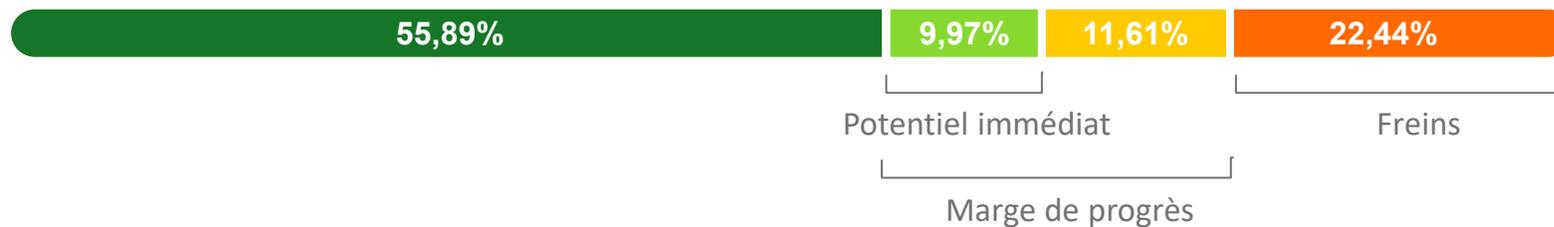
ANALYSE DÉTAILLÉE



- 1 - **Accueil** : ouvrir l'entretien en s'affirmant, dans le respect
- 2 - **Prise en main** : mettre le cadre et centrer l'entretien
- 3 - **Écoute** : décoder les émotions à travers les intonations
- 4 - **Questionnement** : poser des questions qui favorisent
- 5 - **Agilité** : orienter ou réorienter l'entretien en adéquation
- 6 - **Réponse aux objections** : traiter les objections le plus efficacement possible
- 7 - **Reformulation** : synthétiser en démontrant à l'interlocuteur que vous avez compris
- 8 - **Conseil** : proposer la solution adaptée à la situation
- 9 - **Conclusion** : clore l'entretien de manière positive

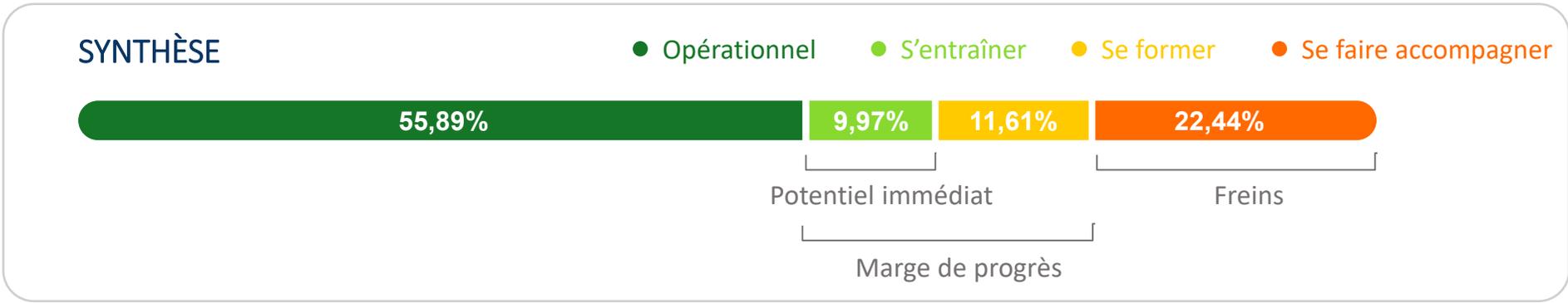
SYNTHÈSE

● Opérationnel ● S'entraîner ● Se former ● Se faire accompagner





Les résultats



56 % = bonne moyenne



21,6 % = besoin d'entraînement autant que de formation



22,4 % = croyances importantes, besoin de management terrain



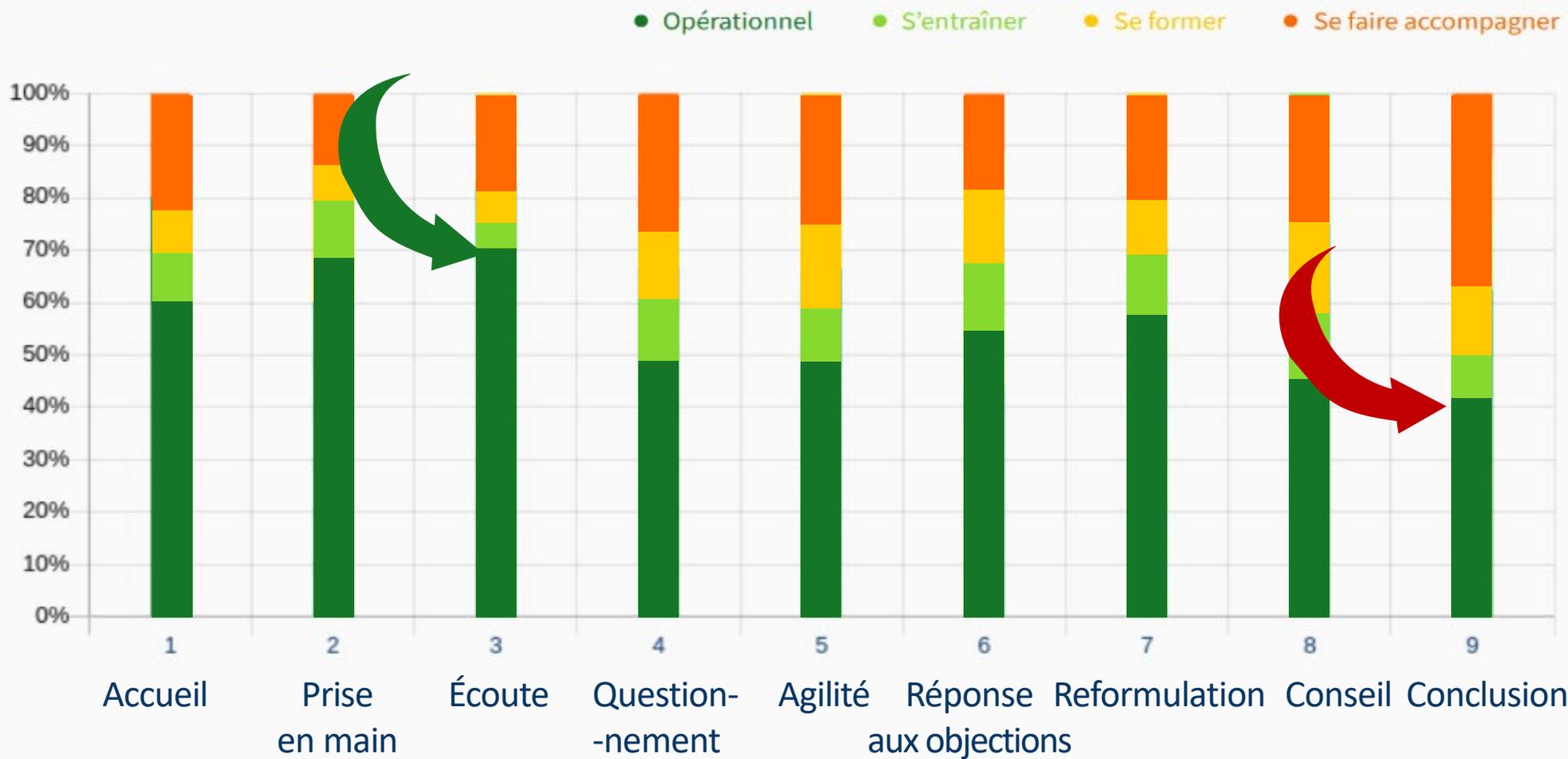
1,62
Tempérament dynamique



2,38
Tempérament d'écoute

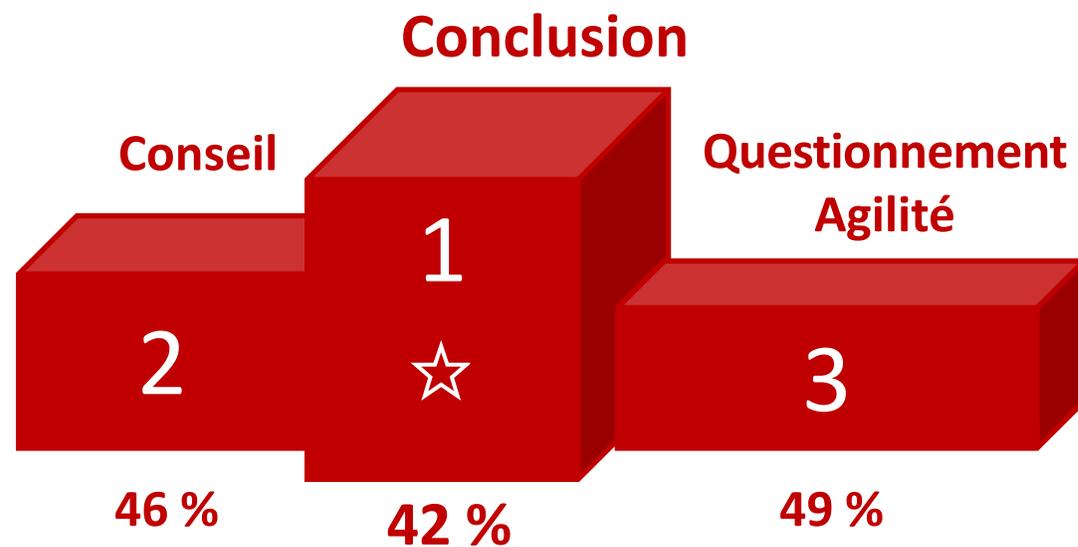
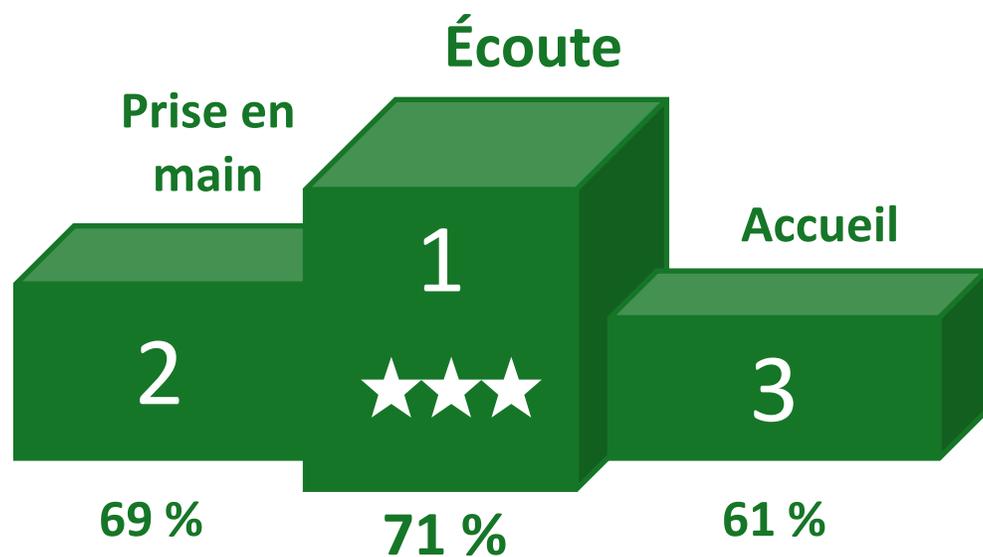


ANALYSE DÉTAILLÉE





Podium des compétences





D'une entreprise à l'autre...

Compétences

Opérationnel



Écoute



Freins



Conclusion



1,6

2,07

2,4

* 1,6 est corrélé au meilleur résultat Opérationnel

De grandes disparités dans la conclusion d'appel



Prochain baromètre

Passation entre avril et novembre 2023

Résultat en janvier 2024

Pour participer

Véronique Bédu 06 60 52 88 44

veronique.bedu@corelations.fr