

Téléprofil Sarl

15, rue du Grand Veneur
75003 Paris
www.teleprofil.com
contact@teleprofil.com
RCS Paris 490 526 944

Nathalie-Marie de Grimal
Tél. : +33 6 12 90 40 00
salvydegrimal@teleprofil.com

*Les
apostilles
de
Téléprofil*

Téléprofil
Les organisations et les talents

*Libérez vos conseillers !
ou la formation au service du sens*

L'enjeu, la satisfaction client et la paix sociale

❑ La grille d'indicateurs induit des comportements contre productifs

- Reformulation obligatoire, questions ouvertes, mots noirs, directivité...

❑ Impact client

- Si, en son temps, la grille d'indicateurs fût utile pour normaliser les standards de performance, elle enferme aujourd'hui les conseillers dans une relation client industrialisée et déresponsabilisée, loin du niveau d'expertise attendue par les clients.

❑ Impact conseiller

- Lorsque, années après années, les conseillers sont évalués sur les 20 mêmes items sans valeur ajoutée, comment leur demander d'être performants, autonomes, force de proposition et contents de venir travailler le matin ?

❑ La formation, dans ses nouvelles approches, doit toucher à la question du sens

- Les collaborateurs doivent être acteurs de leur formation et celle-ci intégrée dans les objectifs stratégiques du service. Toute la chaîne hiérarchique doit être impliquée dans la réussite de la formation.

❑ Pour les conseillers

- Une formation active sous forme d'ateliers de production, de co-développement ou de Coaching doit toucher au référentiel de compétences (« mais au fait, qu'est-ce que l'on attend de moi ? »).

❑ Pour les managers de proximité

- La formation doit permettre d'appréhender le processus d'accompagnement managérial en répondant à cette question toujours cruciale dans les services client : « Qu'est-ce qu'un manager légitime ? »
- En cela, elle doit apporter des réponses opérationnelles quant à l'ensemble des indicateurs de performance sur lesquels s'appuyer et la manière d'obtenir des résultats significatifs.
- Cela passe par la capacité des managers à mobiliser et à faire évoluer leurs collaborateurs par le sens, le fameux « bien-vivre » au travail.

❑ Favoriser une vision positive pérenne de la mission de conseiller, ancrage de la motivation

- ❑ Trop de stagiaires, après une formation jugée « très sympa », reprennent aussitôt les anciens réflexes.
La formation doit donc prendre des formes plus « impliquantes », plus « confrontantes », et faire évoluer la vision du travail.
- ❑ Pour délivrer définitivement les conseillers de la grille ancestrale, provoquons un changement en agissant sur les valeurs plus que sur les comportements.