

> Évaluer l'équipe sur l'activité, les résultats et la productivité

Afin de développer les ventes, d'améliorer les process, de réduire les coûts, de gagner en productivité, l'entreprise peut choisir de suivre **plusieurs types d'indicateurs-clés** qui permettront pour la plupart de réaliser des *tableaux de bord*.

Ils **peuvent être exprimés** en *taux* (ex. : +10 % de clients), en *indicateurs* (ex. : +0,1) ou en *membres absolus* (ex. : +10 nouveaux clients).

Les indicateurs, choisis en fonction du service que l'entreprise souhaite offrir à ses clients, regroupent donc l'évaluation de *la performance et celle de la qualité perçue par le client*.

1. Évaluer avec les indicateurs d'activité

Les indicateurs d'activité permettent de mesurer la performance des équipes de téléacteurs en ce qui concerne *leur activité au téléphone*.

Ils sont utilisés pour *optimiser l'organisation de l'activité de l'équipe et assurer que le service est accessible aux clients*.

- Nombre d'appels traités en réception
- Temps d'attente
- Nombre d'appels émis
- Nombre d'appels décrochés...

2. Évaluer avec les indicateurs de résultats

Les indicateurs de résultats permettent de mesurer la performance des équipes de téléacteurs en ce qui concerne *les résultats obtenus*.

Ils permettent de *mesurer la création de valeur*.

- Nombre de ventes
- Nombre de ventes additionnelles
- Nombre de clients retenus
- Nombre de réachats ou de réabonnements...

- opportunités gagnées (ou perdues) ;
- chiffre d'affaires ou marge réalisés...

3. Évaluer avec les indicateurs de productivité

Les indicateurs de productivité permettent de *mieux évaluer l'affectation des ressources humaines, le aspect des procédures*.

- Nombre de ventes / appels
- Durée moyenne de traitement (DMT)
- Durée moyenne de conversation (DMC)
- Taux de qualité de service...

> Évaluer l'équipe sur la qualité de la relation client

Pour les téléacteurs d'un centre de relation client à distance (qui assurent la réception et/ou l'émission d'appels), des compétences et des performances sont attendues en ce qui concerne :

- la satisfaction client et la qualité de service*
- la capacité à répondre et/ou émettre un maximum d'appel par unité de temps*

1. Évaluer avec les KPI

Les KPI sont des indicateurs-clés de performance (**Key Performance Indicator**) qui vont permettre, dans le cadre du pilotage de l'équipe de téléacteurs, de savoir si *les objectifs de satisfaction des clients sont atteints*. Ces indicateurs permettent d'évaluer le ressenti du client, de faire évoluer son expérience client, de réduire son effort, d'augmenter sa satisfaction pour renforcer son adhésion à l'entreprise et en faire un ambassadeur (client promoteur).

Taux de décroché et temps d'attente C'est le taux de réponse en X temps.	Net Promoter Score (NPS) <i>Mesure la satisfaction avec la question : Recommanderiez-vous notre produit... ? (échelle 0 à 10)</i> <i>différence promoteur / detracteur</i> <i>(30% / 10%)</i>	Taux de promotion internet... Permet de mesurer la capacité des télévendeurs à proposer d'autres canaux que le téléphone au client (site Internet...).
Taux de résolution au premier contact ou First Call Resolution (FCR) Très forte corrélation entre le niveau de ce taux et la satisfaction client.	Customer Effort Score (CES) Moins un client aura à fournir d'efforts pour obtenir satisfaction, plus il sera fidèle.	Taux de digitalisation de la relation client <i>Taux de transfert vers les supports digitaux (chat ou espace client par exemple)</i>
Customer Satisfaction Score (CSAT) <i>Indique la satisfaction du client par une question : Êtes-vous satisfait... ? La réponse peut être oui/non, un nombre, d'autres notes...</i>	Taux de transfert vers le service Mesure la capacité à transférer les demandes des clients vers la FAQ, le forum, etc.	Taux d'abandon d'appels

Véritables outils de motivation et d'implication pour les salariés, les KPI doivent être partagés pour comprendre les résultats de l'entreprise, les objectifs à atteindre et l'importance de leur propre performance dans l'organisation.

2. Évaluer lors d'un entretien annuel d'évaluation

L'entretien annuel d'évaluation est un moment d'échange individuel entre le téléacteur et son manager (superviseur). Cet entretien doit être préparé en amont par les deux parties. Il porte sur le bilan de l'année écoulée et sur les objectifs de l'année N+1. Il est l'occasion d'évoquer *les difficultés rencontrées, les formations à envisager, les souhaits d'évolution de carrière, les modalités de communication (souvent on se concentre sur la part variable)*.

On peut le retrouver sous l'appellation **d'entretien de progrès**, car il vise à permettre au téléacteur d'entretenir ses capacités à faire progresser son expertise et à faire évoluer sa carrière de façon rapide.