



## Réunion Générale 2004

### Ordre du jour du mercredi 3 novembre 2004

Lieu : locaux de la SOCIETE GENERALE



Réunion en amphithéâtre

#### 9h15 ACCUEIL DES MEMBRES (ERIC DADIAN)

9h30 \*Ouverture de la Réunion Générale 2004 des membres AFRC (Eric Dadian - Laurent Biojoux)

- Le mot du Président
- Elections du bureau

\* MEMBRES A JOUR DE COTISATION 2004

#### 10h00 PAUSE, ET ARRIVEE DES AUTRES PARTICIPANTS

10h15-10h45 Restitution des travaux des commissions - I (Corinne Caffin)

#### A) LA COMMISSION RESSOURCES HUMAINES (CATHERINE DUPERRY)

Cette commission s'adresse à un public de DRH, Direction du Service Clients, Manager du centre d'appels : Recrutement/formation/management et Gestion des ressources humaines

- Recrutement, moyens et modalités
- Rémunération fixe, variable / bonus
- Animation / motivation

10H45- 11h30 Présentation Partenaires - I

#### COMMENT IDENTIFIER LES LEVIERS DE MOTIVATION A DEVELOPPER SUR VOTRE CENTRE DE CONTACTS ?

ACEMIS

[www.acemis.com](http://www.acemis.com)

1. Les enjeux de la motivation sur un centre de contacts : impacts mesurables sur la performance économique et la qualité du service.
2. Evaluer la motivation sur son centre. Présentation du baromètre de motivation (outil qui mesure le degré de présence des conditions qui favorisent la motivation). Témoignage d'un Directeur Service Clients sur les modalités de mise en oeuvre (information préalable, implication des superviseurs ...) et les résultats de ce baromètre mis en oeuvre depuis plus de deux ans.
3. Exemples d'actions à engager pour développer la motivation : parcours de progression et d'évolution professionnelle, dispositifs de valorisation, communication interne ...

NICOLAS DIQUERO, DIRECTEUR ASSOCIE ACEMIS  
PHILIPPE DE MARCILLAC, DIRECTEUR DU SERVICE CLIENTS, VEOLIA WATER SUD OUEST

11H30- 12H00 Restitution des travaux des commissions - II

## B) LA COMMISSION OBSERVATOIRE DE LA RELATION CLIENT (SOPHIE DUVAL)

- Veille technologique
- Présentation / comparaison de solutions techniques (bancs d'essais de l'AFRC)
- Benchmark sur les meilleures pratiques (les indicateurs AFRC)
- Benchmark sur l'IP (Eric Assaraf)
- Automatisation des services clients (Nexstage)

### 12H00- 12H45 Présentation Partenaires - II

| LA SOLUTION D'EVALUATION DE LA QUALITE NICE UNIVERSE AU SEIN DES CENTRES D'APPELS DE CANAL+  |  |
|--|--|
| <br><a href="http://www.nice.com">www.nice.com</a> | <p>Notre solution de gestion de la qualité pour les centres d'appels a été conçue pour améliorer la qualité du service à la clientèle et permet :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· <u>Aux superviseurs</u> d'avoir un outil d'évaluation des compétences de leurs agents pour mieux manager leur équipe. De définir des programmes d'enregistrement automatique (suivant des critères personnalisés) et réaliser des enregistrements à la demande.</li><li>· <u>Au responsable du centre d'appels</u> d'avoir un tableau de bord pour mesurer régulièrement les aspects qualitatifs du centre d'appels par agent, équipe et/ou compétences. Permettre la création automatiques de rapports et de fournir à l'entreprise un outil de mesure de la qualité approprié à ses centres d'appels.</li><li>· <u>Aux responsables des formations</u> d'avoir une solution leur permettant de réaliser des formations utilisant des exemples d'interaction, de mettre en œuvre des formations ciblées en fonctions des évaluations (grille d'écoute) et des rapports de synthèse de Nice universe.</li><li>· <u>Au responsable qualité</u> : permet de mettre en oeuvre un outil de mesure systématique de la qualité du centre de contact et de faire de la Qualité un argument vérifiable &amp; Quantifiable auprès de la Clientèle</li></ul> |
| <b>ARNAUD GUENEGAN SALES DIRECTOR</b><br><b>FREDERIQUE FERY-ROUSSEAU, RESPONSABLE QUALITE FORMATION PROCESS, CANAL+</b>              |  |

### 12h45-14h00 *DEJEUNER OFFERT PAR L'AFRC*

### 14h00-15h00 **TRAVAUX 2004/2005**

- 10' : **Certification AFNOR** : travaux 2004 (Christelle Badet)
- 15' : **Film AFRC**
- 10' : **SeCA 2004/2005** (Casques d'or, plénière, conférences, nouveautés SeCA 2005 : Corinne Zarzavatdjian)
- 20' : **Le point sur la législation** : modifications liées à la législation (utilisation de fichiers télémarketing, projet d'arrêté relatif à l'information des consommateurs sur la localisation géographique des centres d'appels)
- 5' **ECCCO** (objectifs, projets de l'association européenne ECCCO 2004/2005 - The European Contact Centre Summit)

### 15H00 – 15H45 Présentation Partenaires - III

**DU REVE A LA REALITE : LE CENTRE DE CONTACT VIRTUEL MULTICANAUX**



[www.avaya.com](http://www.avaya.com)

Ou comment gérer l'ensemble des médias voix, mail, chat et web de votre client à travers un call center virtuel multisites, multipays et multicontinents avec les solutions technologiques Avaya et le savoir faire du N°1 de l'outsourcing en France Téléperformance.

1. Présentation de la problématique du client et des différents solutions possibles
2. Les solutions mises en œuvre par TP : solution technique mais aussi organisation RH et IT
3. Pourquoi Avaya était la solution la plus pertinente

**GERARD BERAUD SUDREAU, SALES DIRECTOR & FREDERIC DELLHON, ACCOUNT MANAGER, AVAYA  
OLIVIER CARROT, DGA ET DG DES VENTES & YVES CANCOUET, DIRECTEUR DE CLIENTELE, TP FRANCE**

15h45-16H15

Restitution des travaux des commissions - III

**C) LA COMMISSION COLLECTIVITES LOCALES ET CENTRE DE RELATION CLIENT (DOMINIQUE LEMOINE)**

- L'aménagement du territoire (critères d'implantation)
- Les organismes publics et la Relation Client
- La Journée nationale des métiers de la Relation Client
- Création des clubs régionaux AFRC

16H15 – 17H00

Présentation Partenaires - IV

**LOGICIEL D'ETUDES « WITNESS » POUR OPTIMISER LA GESTION D'UN CENTRE D'APPELS**



[www.lanner.fr](http://www.lanner.fr)

***Simuler avant de décider***

Vous devez vous adapter en permanence pour rester compétitif, suivre les évolutions de votre marché et des besoins de vos clients, tout en améliorant vos processus. Mais les modifications sont risquées. La validation de vos projets prend du temps et des changements non testés auparavant conduisent souvent à des problèmes.

Comment être sûr des résultats des modifications que vous envisagez ?

La simulation dynamique sur ordinateur est la réponse. Utilisée depuis longtemps dans l'industrie pour simuler des ateliers de production, elle est employée depuis seulement quelques années pour simuler et optimiser le fonctionnement de centres d'appels. WITNESS, le leader mondial des logiciels de simulation, a ainsi permis à des Responsables de Centres de Relation Client, notamment anglais et américains (AXA, Lloyds TSB, Norwich Union, Police Britannique, Accenture, CSC, Vertex), d'optimiser les règles de routage des appels, l'organisation et la répartition des tâches, la qualité de service, les taux d'utilisation des ressources et finalement de réduire les coûts. Des exemples d'application spécifiques seront présentés.

**Michel ROMERO, Directeur des Opérations France, LANNER GROUP**

17H00 – 17H30

**« OBSERVATOIRE DE LA FORMATION » AUX METIERS DE LA RELATION CLIENT (PHILIPPE RIVERON)**

- Benchmark des formations et diplômes associés existants - Recensement par type (formation initiale et continue) et par niveau (téléconseiller, superviseur, manager)
- Travaux sur un référentiel et la reconnaissance des acquis professionnels
- Financement de la formation professionnelle (aides, subventions)
- Laboratoire de recherche sur la formation à distance
- Comment bâtir une filière métier
- **Travaux sur la VAE d'Espace Formation Picardie**

**17H30 Fin de la journée**