

GRILLE D'ANALYSE DE LA QUALITÉ D'UN APPEL

Date de l'appel		Durée de l'appel	
Conseiller		Motif de l'appel	
Superviseur		Population	ACTIF/RETRAITÉ

		--	-	+	++	Besoin de formation (libellé)	Rappel au conseiller (date)	Commentaire
Environnement / Contexte de l'appel	Formule d'accueil, clôture de l'appel							
	Courtoisie, amabilité, ton adapté							
	Adaptation à l'usager (choix des mots, débit, volume)							
	Commenter ses actions, savoir faire "patienter"							
	Gestion du temps							
Analyse de la demande	Questionnement (fond)							
	Reformulation/Synthétisation							
Réponse apportée	Exactitude de la réponse							
	Formulation de la réponse (clair, concis, complet)							
	Réorientation de l'usager (si concerné)							
Appuis et outils	Recherche documentaire (BACO, Cassiopée...)							
	Respect du Parcours Usager Rénové (PUR)							
	Respect des process et procédures (fiches contact...)							
	Utilisation des applications (PETREL, PAIR, RGCU, GEIDE, VISA3...)							

COMMENTAIRES :