

Norme COPC

Expérience Client (CX) pour les Centres de Contact

Pour les Prestataires de Service Client Internes (PSC)
et Prestataires de Service Client Externes (PSE)

ÉDITION 7.0
VERSION 1.2



1.0 Leadership et Planification (400 Points)

La réussite à long terme d'une organisation dépend de la capacité de ses dirigeants à donner une orientation forte et à garantir que les pratiques opérationnelles soutiennent une performance réelle. La catégorie 1.0 se concentre sur la manière dont le PSC exerce un leadership approprié, et sur la manière dont ce leadership l'aide à atteindre ses objectifs. Elle prend également en compte la gestion de la catégorie 4.0 Performance.

1.1 Définir l'Orientation (100 Points)

L'établissement d'un « énoncé de direction » clarifie l'engagement de l'organisation envers les donneurs d'ordres, les clients les employés et aligne le comportement et les actions de chacun dans l'organisation sur ceux nécessaires pour atteindre les objectifs de l'organisation.

1. L'énoncé de direction du PSC doit adresser l'Expérience Client et un ou plusieurs des éléments suivants:
 - a. Expérience Employés
 - b. Service
 - c. Qualité
 - d. Ventes (Revenu)
 - e. Coût
2. Le PSC doit garantir l'alignement des comportements de l'encadrement et des collaborateurs avec l'énoncé de direction.
3. Le PSC doit garantir une collaboration efficace de chaque service, et l'alignement de leurs objectifs et de leurs actions avec l'énoncé de direction ainsi que les uns avec les autres.