

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



3.0 Personnel (600 Points)

Pour atteindre les objectifs et améliorer les niveaux de performance, il faut disposer de ressources qualifiées, informées et motivées. La catégorie 3.0 exige que les PSCs aient des approches de gestion des ressources qui permettent à tout le personnel de fournir des produits et services de qualité de manière efficace et efficiente.

3.1 Définir les Postes (60 Points)

Définir clairement les compétences et les connaissances requises pour occuper un poste clé lié aux clients (KCR) permet d'obtenir de bons résultats et de motiver le personnel.

1. Pour chaque poste KCR, le PSC doit prouver que les compétences et connaissances minimum requises sont appropriées pour le poste et couvrent toutes les compétences et les connaissances nécessaires pour prendre le poste, et pas simplement celles requises pour être recruté à ce poste.
2. Les compétences et les connaissances minimum requises pour prendre le poste doivent être vérifiables (voir 3.4 *Vérifier les Compétences et Connaissances*).
3. Les postes KCR doivent inclure, sans s'y limiter, les conseillers, les superviseurs de conseillers, le personnel chargé du contrôle qualité ou des transactions des conseillers et des systèmes d'assistance Digitale, le personnel chargé de la formation des conseillers et des systèmes d'assistance Digitale, le personnel de l'équipe WFM (prévisionnistes, planificateurs et gestionnaires en temps réel), le personnel chargé de la création et de la mise à jour des contenus, le personnel chargé du recrutement des conseillers, le personnel responsable de la configuration fonctionnelle des systèmes d'assistance Digitale destinés aux clients, et les responsables des relations avec les Donneurs d'ordres.
 - a. **[F2F]** Les postes KCR comprennent les conseillers en boutique, tout le personnel d'accueil du magasin, les contrôleurs d'inventaire sur site et les responsables de site.
4. Les compétences minimum des conseillers traitant des appels doivent inclure, sans s'y limiter, la capacité à utiliser le système téléphonique, la capacité à utiliser le système informatique, les compétences en matière de dactylographie/clavier, les compétences en matière de service client, la vente et la génération de leads, la connaissance des produits et des procédures.
5. Les compétences minimum pour le traitement des emails, le Chat et la correspondance écrite des conseillers doivent inclure, sans s'y limiter, des compétences rédactionnelles.
 - a. **[Chat]** Les compétences minimum des conseillers Chat doivent requérir des vitesses de frappe plus rapides et la capacité à effectuer plusieurs tâches à la fois pour gérer efficacement des sessions simultanées.
6. Les compétences minimum des superviseurs doivent englober, sans s'y limiter, la connaissance des exigences des Donneurs d'ordres et des clients et la capacité à délivrer un coaching efficace.
 - a. Si les superviseurs utilisent ou contribuent au processus de mise en place d'actions correctives et d'amélioration continue, la connaissance de ce processus doit être incluse dans leurs compétences minimum.