

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



3.2 Recruter et Embaucher (80 Points)

L'acquisition d'un personnel compétent et motivé augmente la probabilité d'atteinte des niveaux de performance visés.

1. Le PSC doit établir une liste des exigences minimales à l'embauche pour les personnes à recruter pour chaque poste KCR.
2. Les approches de recrutement et d'embauche du PSC doivent permettre d'identifier et recruter avec succès des personnes possédant ces exigences minimum.
3. Les personnes recrutées avec ces exigences minimum à l'embauche doivent avoir une forte probabilité d'occuper leurs postes KCR avec succès.
4. Le PSC doit mesurer et piloter les indicateurs de « Recrutement dans les délais » et de « Qualité du recrutement », pour montrer que le recrutement est maîtrisé (voir Annexe 2 pour les détails).