


RelationClientmag.fr

Le site des stratégies, canaux et technologies de la relation client

 Imprimer | [Retour](#)

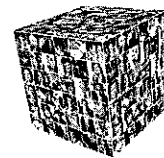
RESSOURCES HUMAINES > Formation

Macif-Mutualité redynamise ses équipes grâce à la formation

Par Claire Morel, 09/09/2013

Pour éviter que la routine ne s'installe sur les plateformes de l'activité santé de Macif-Mutualité, l'équipe formation du groupe Macif a lancé des sessions de formation visant à développer les compétences des téléconseillers. Les programmes, cocréés avec les managers, doivent donner lieu à un nouveau catalogue de formation à disposition des collaborateurs.

Sur la plateforme activité santé de Macif-Mutualité, filiale du groupe Macif, une centaine de téléconseillers gère le service après-vente pour les contrats santé. Ces collaborateurs ont en moyenne cinq ans d'ancienneté et sept ans d'expérience dans la relation client téléphonique. Et le plus grand risque consiste à laisser la routine s'installer. "Les motifs d'appel étant récurrents, la difficulté est de ne pas adapter leur discours en fonction de la situation de l'adhérent. Il peut arriver, par exemple, qu'un client contacte Macif-Mutualité suite à un devis établi par son dentiste pour une couronne dentaire, et qu'il souhaite simplement connaître les plafonds de remboursement avant de s'engager. Par habitude, le téléconseiller oublie d'interroger son interlocuteur et lui explique automatiquement les démarches à effectuer pour une prise en charge. La solution apportée ne répond alors que partiellement aux attentes de l'adhérent", détaille Isabelle Gryca, responsable formation chez Macif-Mutualité.



Éviter les réponses automatiques

Afin de redynamiser les équipes, la filiale du groupe Macif a décidé de mettre en place de nouvelles sessions de formation. Pour rendre cette initiative attractive, les responsables formations et Teleressources, spécialiste des ressources humaines dans la relation client, ont imaginé un projet permettant aux collaborateurs de créer eux-mêmes leurs parcours de formation. Ce programme de perfectionnement des compétences doit permettre, à terme, de concevoir un catalogue de formation relation client à disposition des téléconseillers.

Pour coller aux besoins des téléconseillers, ces sessions ont été établies avec les managers. Après analyse des écoutes, la direction leur a présenté plusieurs thématiques. Ils ont ensuite constitué quatre ateliers (une journée pour chaque sujet) : " Développer l'écoute active ", " Adapter son discours ", " Maîtrise de soi et directivité ", et " Promouvoir le groupe ". Les collaborateurs ont pu choisir un atelier sur les deux prévus chaque année, le deuxième étant sélectionné par le manager. Sur les quatre thématiques définies, les chefs d'équipe ont opté majoritairement pour le " Développement de l'écoute active ", à l'inverse des salariés, qui ont préféré " Promouvoir le groupe Macif " et " Maîtrise de soi et directivité ". " Les conseillers se tournent plus facilement vers des formations relatives au développement personnel, qui leur apportent des solutions pour mieux gérer certaines situations professionnelles, et qui peuvent également être transposées à leur vie personnelle. Quant à l'atelier sur le groupe Macif, ils l'ont vu comme un moyen de mieux connaître leur entreprise ", note la responsable formation. Nous avons poussé nos collaborateurs à travailler non seulement leurs points faibles, mais aussi leurs points forts. C'est important qu'ils puissent consolider une compétence déjà acquise. Nous avons volontairement organisé des ateliers autour de thématiques et non de niveaux. De cette façon, chacun partage son expérience. Les collaborateurs les plus qualifiés apportent leur expertise, soutiennent leurs collègues dans leur progression et font évoluer leurs méthodes grâce aux apports de chacun. "

L'équipe formation de Macif-Mutualité prévoit d'ores et déjà de nouvelles sessions en 2014. Elle envisage d'y intégrer de nouveaux sujets, tels que la gestion des appels difficiles, le traitement des objections et la rédaction d'écrits efficaces. Elle souhaite également " reformer " ses managers à l'entretien téléphonique. Un retour aux basiques permettant de ne pas se focaliser uniquement sur les techniques managériales, mais aussi d'optimiser le coaching individuel des managers.

Mots clés : Centre d'appels | Macif | Centre de contacts | formation téléconseillers | Macif Mutualité

A LIRE AUSSI SUR LE THÈME «RESSOURCES HUMAINES»

A LIRE AUSSI SUR LE THÈME «FORMATION»