



ETUDES

## Evaluations d'appels

### Préparation de l'étude

- Notation de la forme de l'appel, de l'effort commercial et de la satisfaction globale perçue du client
- Élaboration de la grille d'évaluation
- Paramétrage de l'application informatique
- Ouverture d'une passerelle FTP pour transférer les appels

### Réalisation des évaluations

- Évaluation de l'appel suivant la grille d'évaluation par un auditeur
- Contrôle qualité ++ (*supprimer le biais de subjectivité lors d'une évaluation simple*)

### Restitution des résultats

- Traitement statistique des données brutes
- Croisements des données et élaboration de tris à plat
- Traitement des Verbatim
- Identification des axes d'amélioration  
Recommandations
- Présentation des résultats