

Plan de formation - Formulaire d'auto évaluation

- ◆ Ai-je accueilli l'utilisateur comme j'aurais aimé l'être moi-même ?
- ◆ Ai-je témoigné et/ou reçu des signes de courtoisie ?
- ◆ Ai-je porté attention à ma tenue ?

- ◆ Ai-je répondu rapidement au téléphone ?
- ◆ L'appel m'était t-il directement destiné ?
- ◆ Ai-je utilisé les possibilités qu'offre mon poste téléphonique (messagerie vocale, renvoi d'appel, etc ...) : oui-non - pourquoi (manque de temps, défaut de connaissance, je n'en trouve pas le bénéfice) ?
- ◆ Est-ce que j'ai décroché 'pour mon collègue' : Solidarité d'équipe ?

- ◆ Ai-je compris la demande ?
- ◆ Si oui, ai-je pu donner une réponse immédiate, ou me suis-je assuré que mon interlocuteur avait obtenu satisfaction ?
- ◆ Si non : ai-je pris le temps de questionner, reformuler pour la comprendre - qu'est-ce qui a bien fonctionné, qu'est ce qui a posé problème ?
- ◆ Combien de temps cela m'a-t-il pris ?

- ◆ Ai-je dû faire des efforts d'adaptation en raison du comportement de mon interlocuteur ?
- ◆ Ai-je l'impression que mon interlocuteur a dû produire le même type d'efforts ?
- ◆ Suis-je intervenu pour aider mon collègue - pourquoi ?

- ◆ Ai-je fait appel à mon encadrement, ou à mes collègues
- ◆ L'ai-je fait au bon moment ?
- ◆ Qu'est-ce qui m'a motivé à le faire ?

- ◆ En cas de non satisfaction de l'utilisateur : pourquoi - une autre voie a t-elle été trouvée ?