

ASSOCIER VALORISATION DE L'HUMAIN ET DE LA PERFORMANCE



© En Contact

Frédéric SZAKAL
PRÉSIDENT

Sylvie CLEYET
DIRECTRICE METHODE ET SERVICE

CARETOCARE

Le superviseur en centre de contacts est bien souvent seul face aux tâches managériales les plus complexes. Partant de ce constat, Sylvie Cleyet et Frédéric Szakal ont décidé de créer Caretocare, une solution logicielle sachant générer des plans d'actions de formation et d'accompagnement personnalisés aux profils professionnels de chaque conseiller en relation client en fonction de son évaluation.

Implication et performance sont liés

Valoriser, impliquer en donnant plus de sens aux missions du quotidien sont autant de défis à relever pour le middle management, chacun d'entre eux restant très difficile à atteindre. Une des clés de l'optimisation de la performance est désormais de considérer chaque conseiller comme un acteur engagé à impliquer plutôt qu'un simple exécutant de processus à contrôler. Notre solution définit, grâce à un test issu de la sociologie compréhensive

des profils professionnels permettant de connaître la motivation, la vision du métier et les attentes managériales de chaque conseiller en relation client. La compréhension de ces informations permet au superviseur d'interagir au quotidien en reconsidérant l'implication comme source de performance.

La progression des compétences n'est pas suffisamment liée aux évaluations :

Les critères et référentiels des grilles d'évaluation sont rarement suivis de plans d'actions opérationnels, ces grilles et systèmes d'évaluation, comme les outils inhérents, n'ont d'ailleurs guère évolué depuis 20 ans. Notre solution, unique sur le marché, génère automatiquement des plans d'action de formation et d'accompagnement personnalisés à chaque profil professionnel, tout en respectant les rythmes et les formes d'apprentissage de chacun. Elle génère également les comptes rendus



« Nous testons avec intérêt cette solution. »

Coriolis Service

d'évaluation et de débriefing avec un vocabulaire adapté à chaque profil. Un contrôle continu des actions menées permet de suivre la progression des compétences.


Une nouvelle approche du management pour rompre la spirale infernale du turnover et de l'absentéisme.

Le facteur humain n'est pas une anomalie dans le système et les postures de management doivent forcément évoluer pour attirer et surtout fidéliser les collaborateurs. Il est grand temps d'accompagner et de soutenir le management de proximité, souvent jeune et inexpérimenté ou ancré dans ses habitudes, à savoir agir au quotidien pour recréer le lien, la boucle du succès et redonner l'envie de s'engager dans un parcours professionnel valorisant.

Notre solution apporte des conseils de management opérationnel, facilite les échanges, aide les superviseurs à avoir les bonnes postures, la bonne distance afin de manager en toute objectivité.

Capital humain et compétitivité sont liés

Les investissements dans les nouvelles technologies ont transformé durablement et positivement notre secteur d'activité en privilégiant la compréhension et la connaissance



« Pour le Groupe Webhelp, le bien-être de ses collaborateurs est clé. Au-delà d'offrir le meilleur environnement de travail possible et du soutien, Webhelp cherche en permanence à améliorer le confort de ses collaborateurs et optimiser leurs actions par la mise en place de programmes dédiés et d'un accompagnement personnalisé et centré sur leurs besoins et leurs attentes. C'est pourquoi Webhelp a décidé de mettre en place un pilote de la solution CaretoCare pour mieux accompagner les managers dans leurs actions au quotidien. »

Groupe Webhelp




clients. Aujourd'hui, tous les syndicats et associations professionnelles s'accordent à dire que maintenant la différence entre deux marques se fera grâce à la qualité de la relation humaine.

Notre équipe d'experts métier à su mettre au point une solution logicielle unique à partir d'une méthode éprouvée sur le terrain et issue de travaux en sociologie compréhensive. Nous accompagnons les entreprises qui souhaitent faire évoluer leur métier, en réinvestissant

dans le capital humain afin d'aider les managers de terrain à obtenir plus d'implications, de bien-être au travail, de gagner en qualité, en satisfaction et en compétitivité.

Un ROI mesurable

Dès la conception, nous nous sommes efforcés de développer des fonctionnalités permettant de mesurer et prouver le ROI. Notre solution agit sur des indicateurs comme le turnover et l'absentéisme mais aussi sur les indicateurs de productivité tels que le FCR et la satisfaction ■



« C'est l'outil qui manquait au secteur. »

Charles Emmanuel Berc, Président de Vipp
