



FICHE D'ESCALADE & DE CONFIANCE

SAVOIR, ET COMMENT, PASSER LA MAIN

NIVEAU	Opérationnel
SÉRIE	Paramétrage
USAGE	Conduite d'agent
PARCOURS	Boîte à outils

MODÈLE À REMPLIR

Modèle vierge — à renseigner pour votre organisation.

FICHE 6/10

OBJECTIF Régler à l'avance les situations où l'agent cesse de décider et appelle un humain. Un agent prudent vaut mieux qu'un agent sûr de lui.

1 LES DÉCLENCHEURS · L'AGENT ROUTE, IL NE DEVINE PAS

✓

✓

✓

✓

✓

2 LE ROUTAGE

VERS QUEL HUMAIN

MESSAGE AU CLIENT

LA REPRISE

Une escalade qui laisse le client sans réponse est pire qu'une absence d'escalade.