

Le,

31 octobre 2001

De : Frédéric OUVRARD

A : Benjamin MINELLA

CC : Anne-Sophie GSTACH

Sujet : Ecoute de Benjamin MINELLA (le 11, 12, 17, 18 et 19 octobre 2001)

Compte-rendu de l'écoute

Durant ce mois d'octobre concernant Benjamin MINELLA, il a été mis en place cette écoute par Frédéric OUVRARD (écoutes effectuées sur 5 jours entre 14h et 16h : 20 appels environ (appels utiles)).

POINTS POSITIFS :

- 1 – Gestion Administrative des clients : aucun problème
- 2 – Disponibilité et respect des horaires : il est très disponible et volontaire.
- 3 – Traitement des mails : Il va régulièrement sur Vulcan/Bourgogne regarder s'il peut répondre aux mails clients.
- 4 – Remontée des problèmes : Il remonte toutes les anomalies aux personnes concernées et il travaille en collaboration avec elle pour trouver les solutions techniques.
- 5 – Comportement : Il prend des initiatives, fait des recherches afin de résoudre les problèmes des clients. Il use de sa curiosité pour progresser techniquement.
- 6 – Gestion de l'appel : Il se présente à chaque appels, il utilise les formules de politesse et il redirige les clients vers les bonnes personnes.
- 7 – Utilisation des Outils : Il sait utiliser les outils mis à sa disposition pour résoudre les problèmes clients (ex : Telnet, FrontPage, PhpMyAdmin...)

POINTS A AMELIORER :

- 1 – Ecoute du Client : Il doit reformuler systématiquement la demande du client de manière à obtenir l'accord du client sur la problématique initiale. Il devrait essayer de mettre davantage de convivialité dans sa voix.
- 2 – Ancien Client : Il n'arrive pas toujours à trouver les infos administratives et techniques sur ces clients et à les orienter vers des offres actuelles (amélioration sens commercial).
- 3 – Résolution du problème : Il n'est pas assez directif lors de la résolution du problème client, il serait bon qu'il aille à l'essentiel ou qu'il fasse appel à un CSE ou au constructeur du PC ou du modem (selon cas).
- 4 – Historique : Il oublie de mettre une intervention pour chaque appel traité.
- 5 – Gestion du Parc : Il doit regarder davantage les baromètres ainsi que la diode sur son téléphone et il hésite malheureusement à prendre un message pour rappeler le client ensuite.

CONCLUSION :

- Disponibilité : Il est disponible pour répondre aux demandes de ses collègues (solutionner le problème en utilisant les outils nécessaires), accueillir et gérer les clients qui interviennent sur site.
- Connaissances : Il a acquis des compétences techniques et développé celles-ci durant ces 5 mois chez Clara.net, suite aux formations, à sa curiosité, à son envie d'apprendre et de progresser.
- Problématique : Il doit se concentrer sur le problème client, le reformuler pour le solutionner rapidement.
- Formation : Il sera mise en place une formation commerciale sur les offres en rapport avec le service Pack et le service commercial.
- Comportement : Il apprend par lui même et va chercher l'information sur Internet ou auprès des CSE ou des ingénieurs du SR.

Benjamin a un profil de futur CSE. Ses compétences techniques n'ont cessé de s'accroître grâce à son comportement professionnel. C'est une personne qui sait se rendre disponible et pour ses collègues et pour les clients. Il est toujours prêt à rendre service et propose régulièrement son aide (soit en terme d'organisation du SC, soit pour reprendre des appels). En plus de cela, Benjamin est quelqu'un de confiance.

Benjamin MINELLA

Frédéric OUVRARD

Anne-Sophie GSTACH

