



MOTIVER ET ANIMER LES TÉLÉOPÉRATEURS : LES CLÉS

Rémunération : Un Levier de Motivation

Salaire fixe + variable (primes, bonus sur objectifs).

Stimulation	Récompenses
Concours individuels/ équipes 🏆	Primes exceptionnelles, cadeaux, voyages...
Jeux 🎮	Bons d'achat, chèques cadeaux...
Challenges 🎯	Récompenses honorifiques (tableaux d'honneur...).

Objectifs Clairs et Atteignables : Un Cap à Suivre

- **Qualités des objectifs**
 - Atteignables et réalisables ✓
 - Clairs 👁️
 - Équitables ⚖️
- Indicateurs qualitatifs (nombre d'appels, taux de décroché...) et quantitatifs (qualité de l'échange...).
- **Exemple** : Fixer un objectif prioritaire de rendez-vous à décrocher.

Animation d'Équipe : Favoriser l'Engagement

Type de Réunion	Mode	Principe	Objectif
Entretien d'évaluation (individuel)	Individuel 👤	Bilan annuel sur les objectifs.	Évaluer les compétences, identifier axes de progrès.
Réunion d'activité (collectif)	Collectif 👥	Remontée d'informations, analyse résultats.	Favoriser la cohésion, faire un bilan régulier.
Réunion d'information (collectif)	Collectif 📢	Informers sur l'entreprise, ses développements...	Impliquer les salariés dans la vie de l'entreprise.
Réunion de pilotage (ponctuel)	Collectif/Ponctuel 📍	Permettre de s'exprimer sur un problème ou une situation donnée.	Repérer les tensions et problèmes.
Briefing (ponctuel)	Collectif/Ponctuel 🗣️	Faire le point sur une action, une activité.	Prendre des décisions ponctuelles et directement opérationnelles.
Entretien de recadrage (individuel)	Individuel 👤	Régler un conflit, un désaccord.	Éviter une situation de blocage, rappeler les dysfonctionnements et les solutions.