

1. Mesures de motivation :

- **Mesure 1 : Mise en place d'une prime mensuelle sur la satisfaction client.**
 - *Objectif* : Encourager un meilleur service client.
 - *Type d'incitation* : Financière.
 - *KPI* : Note moyenne de satisfaction client à l'issue des appels (objectif $\geq 4/5$).
- **Mesure 2 : Concours mensuel "Top Appelant" avec récompense non financière.**
 - *Objectif* : Stimuler la performance commerciale dans une ambiance ludique.
 - *Type d'incitation* : Non financière (ex : bon cadeau, reconnaissance publique).
 - *KPI* : Nombre de ventes réalisées ou de rendez-vous confirmés.

2. Exemple d'objectif SMART :

"Chaque téléopérateur doit effectuer au minimum 45 appels par jour avec un taux de conversion de 25 % sur une période de 4 semaines, afin d'augmenter les ventes globales."

- **Spécifique** : Effectuer des appels et convertir.
- **Mesurable** : 45 appels, 25 % de conversion.
- **Atteignable** : Chiffres réalistes selon l'historique.
- **Réaliste** : Aligné avec la charge de travail et les outils disponibles.
- **Temporellement défini** : Sur 4 semaines.

3. Actions de communication et cohésion à distance :

- Organisation d'une réunion "café virtuel" hebdomadaire sans objectif de travail pour recréer du lien informel.
- Mise en place d'un canal de discussion informelle (via Slack ou Teams) pour favoriser les échanges et maintenir un esprit d'équipe.

4. Mesure contre l'épuisement professionnel :

- Mise en place de plages horaires "off" non joignables et sensibilisation à la déconnexion numérique en dehors des heures de travail.