

Prestation dynamique :

Apprentissage virtuel au Centre de contact avec la clientèle

Le Centre de contact avec la clientèle (CCC) avant la pandémie

Apprentissage mixte :

- S'applique à la pratique consistant à utiliser des expériences d'apprentissage en ligne et en personne lors de l'enseignement.

Au CCC, le modèle de formation était axé sur :

- Les expériences d'apprentissage en classe.
- La formation en cours d'emploi (observation côte à côte).
- Des modules d'apprentissage en ligne propres au programme.

Le CCC pendant la pandémie

Formation virtuelle :

- Formation donnée dans un environnement virtuel ou simulé, ou lorsque la personne apprenante et le formateur ou la formatrice se trouvent dans des endroits distincts.
- Peut être effectuée de façon synchronisée ou asynchrone.
- La formation virtuelle et les environnements de formation virtuels sont conçus pour simuler la salle de classe ou l'expérience d'apprentissage classiques.

1. Préparation

Courante

- Familiarisez-vous avec le contenu de la classe.
- Connaissez votre auditoire.

Technique

- Maîtrisez le logiciel et les fonctions de la plateforme virtuelle.
- Comprenez le fonctionnement de l'outil du point de vue de l'hôte, du présentateur ou de la présentatrice.

Sauvegarde

- Créez des plans de contrôle par redondance et de sauvegarde, le cas échéant.

1. Préparation

Exemples de plans de sauvegarde :

- Coanimation des séances pour les nouveaux employés.
- Désignation d'un membre de l'équipe pour aider.
- Remise au personnel d'une « liste de choses à faire ».
- Exercice indépendant d'apprentissage asynchrone.
- Mise à disposition de matériel de remplacement.

2. Participation et interaction

Utilisez les outils de la plateforme

Outils	Utilisation
Sondage	Posez des questions, répondez rapidement
Clavardage	Encourage le dialogue
Utilisez les fonctions « lever la main » et approbation (pouce levé)	Posez des questions, répondez rapidement
Partage d'écran	Permet aux personnes apprenantes de partager un ordinateur de bureau ou de prendre le contrôle d'une présentation
Audio	Permet aux personnes apprenantes de répondre verbalement
Salle pour petits groupes	Favorise la création de liens, les discussions et la résolution de problèmes en petits groupes

Formation en équipe

Waste Management Training

05:52

Request control

Leave

Overview of Change

Waste Services -new method	Cart and Data -old method
<ul style="list-style-type: none">❖ Missed collection❖ Drive complaint❖ Spills on Street❖ Walk up service❖ Commendations or Complaints❖ Waiving of cart fees❖ Request for refund for cart exchange❖ Cart request escalations	<ul style="list-style-type: none">❖ Broken or Damaged Cart❖ Cart Exchange❖ Lost or Missing❖ Address Data

Aldridge, Kim

2. Participation et interaction

Nommez les participants :

- Prendre les présences des personnes apprenantes en les appelant par leur nom.
- Créez des liens entre le contenu et les commentaires des participants.

Définir les attentes :

- Règles de base.
- Les séances sont interactives et la pleine participation est requise.
- Fournissez des instructions précises sur la façon de participer.

2. Participation et interaction

Activités et exercices d'apprentissage :

- Répond à divers styles d'apprentissage.
- Permet de s'amuser tout en apprenant.

Exemples d'activités d'apprentissage :

- Questionnaires interactifs dans nos systèmes de gestion de l'apprentissage (SGA) avec notation.
- Exercices pratiques « chercher et trouver ».
- Technique dite de la chaise chaude (scénarios d'appels simulés).

2. Participation et interaction

Utilisez votre voix :

- Un outil pédagogique essentiel.
- Audio clair (aucun écho).
- Écouteurs USB pour un son de meilleure qualité.
- Variez vos intonations.
- Attention à ce que vos propos ne paraissent pas trop préparés à l'avance.
- Parlez aux personnes apprenantes comme si elles étaient en face de vous.

2. Participation et interaction

Établissement et maintien de relations :

- Créez et entretenez des partenariats.
- Favorisez l'émergence de champions.

3. Relevez les défis inattendus

- Restez calme et respirez profondément.
- Informez les participants de ce qui se passe (s'il y a lieu).
- Utilisez vos plans de sauvegarde (le cas échéant).
- Prenez quelques instants pour résoudre les problèmes.
- Faites une courte pause pour régler la situation.

4. Évaluation de la formation

Modèle d'évaluation de la formation à quatre niveaux de Kirkpatrick

Niveau 1 (N1) Réactions

- Rétroaction des personnes apprenantes.
- Sondages postérieurs à la formation.

Niveau 3 (N3) Comportements

- Mesure des changements de comportement.
- Surveillance virtuelle des appels individuels.
- Évaluations des appels.

N'oubliez pas...

1. Préparation

- Courante
- Technique
- Sauvegarde

2. Participation et interaction

3. Relevez les défis imprévus

4. Évaluez votre formation

Questions