

CE QUE DOIVENT FAIRE LES AGENTS

1. Se charger eux-mêmes de leurs appels téléphoniques
2. Dire où ils vont et combien de temps ils seront absents
3. Se mettre d'accord sur les priorités avec les autres membres de l'équipe

CE QU'ILS NE DOIVENT PAS FAIRE

remettre les choses au lendemain

faire taper tous les documents
...

CE QU'ILS DOIVENT AMÉLIORER

Leur écriture