# FICHE D'ESCALADE & DE CONFIANCE

*Savoir quand et comment passer la main*

| | |
|---|---|
| NIVEAU | Opérationnel |
| DURÉE | 30 min - 1h15 |
| USAGE | Conduite d'agent |
| PARCOURS | Outillage |



**OBJECTIF** Régler à l'avance les situations où l'agent cesse de décider et appelle un humain.
Un agent prudent vaut mieux qu'un agent sûr de lui.

## 1 LES DÉCLENCHEURS · L'AGENT ROUTE, IL NE DEVINE PAS

- ✓ Un montant approche ou dépasse le plafond
- ✓ Une demande hors périmètre de l'agent
- ✓ Une confiance basse : l'agent estime sa réponse incertaine
- ✓ Un ton de litige : menace, avocat, détresse
- ✓ Un cas prévu comme non délégable par la constitution

## 2 LE ROUTAGE

**VERS QUEL HUMAIN**

*Le rôle qui reprend, nommé*

**MESSAGE AU CLIENT**

*Ce que le client lit pendant l'attente*

**LA REPRISE**

*Ce que l'humain reçoit avec le dossier*

Une escalade qui laisse le client sans réponse est pire qu'une absence d'escalade.

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence