Mise en place du jeu de rôle : scénarios et méthodologies

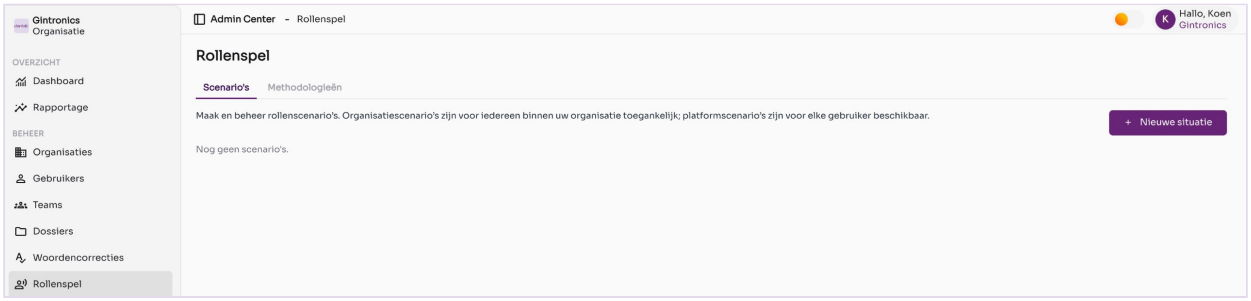
Le simulateur de jeu de rôle est un module optionnelle. Activez-la d'abord via *Modules optionnelles* sur la page d'organisation. Ensuite, **Jeu de rôle** apparaît dans le menu du Centre d'administration, avec deux onglets : *Scénarios* et *Méthodologies*.

Scénarios versus méthodologies

- Un **scénario** décrit la situation dans laquelle l'employé s'entraîne : qui est l'interlocuteur, ce qu'il veut et comment il réagit. Par exemple : *un client appelle pour résilier son contrat*.
- Une **méthodologie** décrit sur quoi l'employé est évalué : les étapes de conversation de votre organisation, avec par étape ce sur quoi se concentrer, quels signaux sont positifs et quels signaux d'avertissement existent.

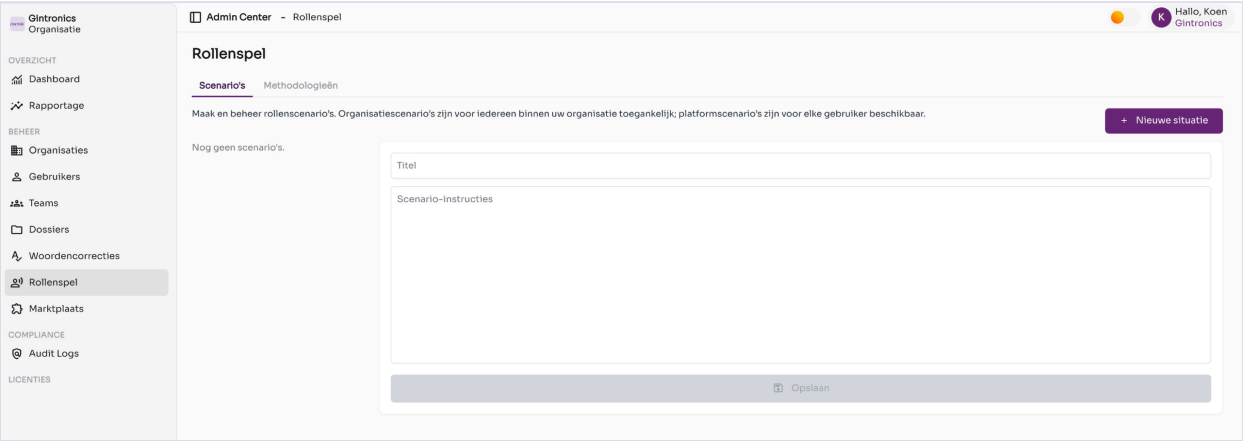
Créer un scénario

1. Ouvrir Jeu de rôle
   Cliquez sur **Jeu de rôle** dans le menu de gauche. L'onglet *Scénarios* est ouvert. Les scénarios d'organisation sont visibles pour tous dans votre organisation ; les scénarios de plateforme de Claritalk sont disponibles pour chaque utilisateur.



L'onglet Scénarios.

2. Cliquez sur Nouvelle situation
   Un formulaire s'ouvre à droite avec un **titre** et des **instructions de scénario**.



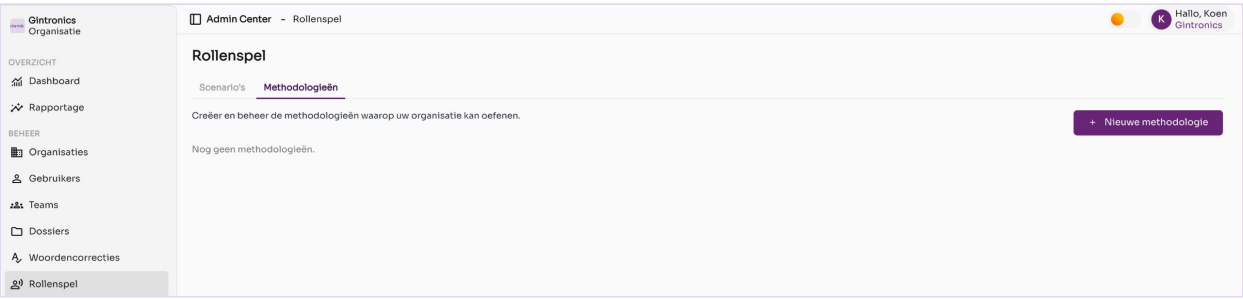
Le formulaire pour un nouveau scénario.

3. Écrivez les instructions
   Décrivez la situation, le rôle et l'attitude de l'interlocuteur IA, ainsi que l'objectif de l'exercice. Plus c'est concret, plus réaliste sera le jeu de rôle. Écrivez les instructions comme si vous les donniez à un acteur.

4. Cliquez sur Enregistrer
   Le scénario est immédiatement disponible pour vos employés dans le simulateur.

Créer une méthodologie

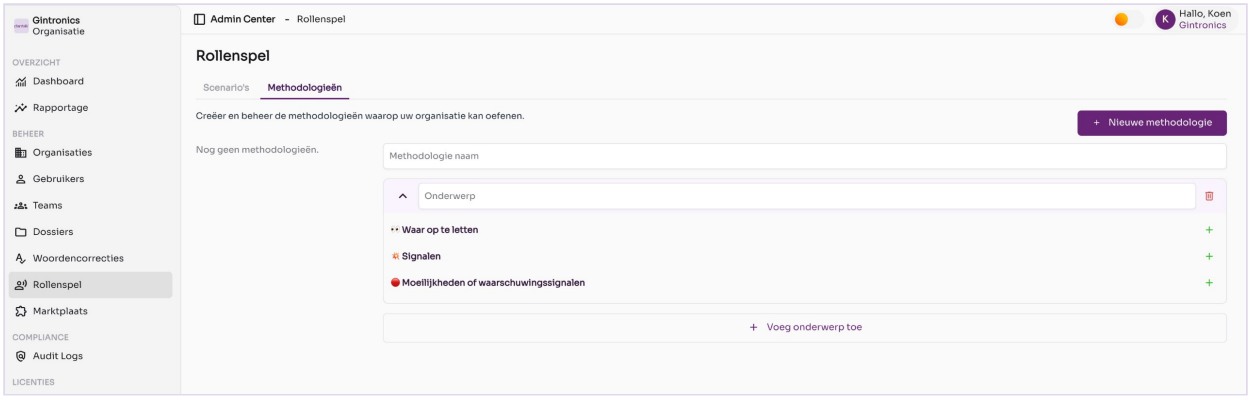
1. Ouvrir l'onglet Méthodologies
   Cliquez en haut sur **Méthodologies** puis sur **Nouvelle méthodologie**.



L'onglet Méthodologies.

2. Donnez un nom à la méthodologie
   Par exemple le nom de votre méthode de vente ou de votre modèle de conversation.

3. Ajoutez des thèmes
   Chaque thème est une étape ou un sujet dans la conversation. Par thème, vous remplissez trois listes avec le signe plus : **Ce sur quoi se concentrer**, **Signaux** (ce qui va bien) et **Difficultés ou signaux d'avertissement**. Avec *Ajouter un thème*, vous ajoutez l'étape suivante ; avec la corbeille, vous en supprimez une.



Le formulaire pour une nouvelle méthodologie avec un thème.

4. Enregistrez
   Le simulateur utilise la méthodologie pour évaluer l'exercice et fournir un retour par thème.

Bon à savoir

- Vous ne voyez pas **Jeu de rôle** dans le menu ? Vérifiez que le module *Simulateur de jeu de rôle* est activé sur la page d'organisation.
- Commencez par deux ou trois scénarios qui se produisent souvent dans votre organisation et développez en fonction des retours de vos employés.