

STAGE

Nouveaux superviseurs en centre d'appels

Piloter, motiver, animer ses téléconseillers au quotidien

« Réussir dans sa nouvelle fonction représente un enjeu fort pour le superviseur récemment promu ainsi que pour son entreprise. Il exerce à ce poste d'encadrement une fonction de contrôle et d'animation d'équipe. Il est garant de l'efficacité d'une équipe engagée dans la satisfaction du client et du développement de ses compétences. Cette formation au management met l'accent sur la conduite des actes clés du superviseur en centre d'appels. »

Pour qui ?

- Superviseurs et animateurs récemment promus, et tout nouveau responsable d'équipe de téléacteurs de centre d'appels, de centre de relations clientèle, de hot-line, de service consommateurs.
- Tout manager souhaitant réactualiser ses pratiques d'encadrement de téléconseillers en centre d'appels.

Objectifs

- Resituer son action dans le cadre des évolutions des métiers de centre d'appels.
- Superviser les téléconseillers et l'équipe dans une logique de progrès continu.
- Être efficace dans ses actes de superviseur.

Programme

1 Du terrain à la supervision d'une équipe de téléconseillers : ce qui change

- Cadre de la mission de service client, objectifs de vente, de productivité, de satisfaction client, activités

et compétences : prendre ses repères.

- Accepter les évolutions du métier : productivité et valeur ajoutée de la relation client à distance pour l'entreprise.
- Se positionner en tant que manager de proximité : clés de succès et pièges à éviter.
- Cas particuliers : superviser d'anciens collègues, des téléconseillers plus âgés que soi...

2 Superviseur : comment piloter l'équipe et animer l'activité de relation client à distance

- S'inscrire dans l'organisation du centre : flux d'appels, planification des téléconseillers.
- Comprendre et exploiter son tableau de bord : objectifs, indicateurs de résultats et de pilotage.
- Analyser les écarts et définir les priorités d'actions.
- Rendre compte et être force de proposition : le reporting.
- Planifier ses activités de superviseur, optimiser son emploi du temps.
- Conduire l'entretien individuel de performance : le point mensuel, savoir féliciter, savoir recadrer.

3 Motiver son équipe et donner du sens au travail quotidien des téléconseillers

- Du faire à faire faire : quand être directif ? participatif ?
- Donner un sens "orienté client" à l'activité, à une procédure, à une règle à respecter.
- Impliquer chacun grâce aux facteurs de motivation.
- Organiser les réunions : la réunion ponctuelle, la réunion périodique, le lancement d'une campagne.
- L'entretien de remotivation.

4 Faire progresser les compétences des téléconseillers pour le progrès continu de la satisfaction des clients

- Relier les résultats aux compétences : le tableau d'analyse du manager (TAM).
- Évaluer les compétences : entretien de double écoute, grille d'écoute, parcours de progression professionnelle.
- Organiser le progrès des compétences : partager les savoir-faire, faciliter la polyvalence.
- Intégrer efficacement les nouveaux téléconseillers, gérer efficacement les intérimaires.

e-learning : Modules d'autoformation à distance qui peuvent être suivis pendant ou à l'issue de votre formation.

- Réussir sa première fonction de manager
- Les styles de management
- Concilier management et expertise

Les + de cette formation

- 3 jours de formation dédiée aux spécificités du management de téléacteurs, téléconseillers.
- Des mises en situation et entraînements, des conseils pratiques sur les cas des participants.
- Le Plan de Progrès individuel du superviseur.

e-learning : Modules d'autoformation à distance qui vous permettent d'approfondir et de compléter certains thèmes étudiés

3 JOURS

Réf. 6898

69 € HT Paris
60 € HT Régions

1570 € HT

Paris

8 mars > 10 mars
3 mai > 5 mai
21 juin > 23 juin
20 sep > 22 sep
8 nov > 10 nov
13 déc > 15 déc

OFFRE DUO

Bénéficiez d'une offre tarifaire en vous inscrivant aussi à la formation >

Développer les compétences commerciales des téléconseillers
2540 €
p. xxx