

Objectifs

Maîtriser le métier de superviseur. Maîtriser les composantes d'une communication téléphonique. Savoir manager une équipe et la coacher. Savoir accompagner les performances individuelles. Assimiler les outils qualitatifs et quantitatifs.

Participants

Superviseur, Responsable d'équipes de télé opérateur.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Module 1 : Les bases du Management

Coaching et animation

Les atouts majeurs du Leadership

La mission de coacher

Les 4 actions fondamentales

L'animation de groupe

Les outils pour animer l'équipe

L'entretien de recadrage

La délégation

Le briefing

La réunion

La formation

Etablir un plan d'action

Formaliser - motiver

Rédiger des axes de progrès sous forme d'objectifs

Etre précis et spécifique sur les actions à mener

Cerner ses responsabilités et ses ressources

Personnaliser l'accompagnement

Officialiser les performances

Fixer des objectifs individuels

Module 2 : La Mise en place d'un Call Center

Le rôle du superviseur et ses missions

Sa mission

Ses responsabilités

Son organisation

Ses objectifs de progression

S'approprier les techniques spécifiques au téléphone

Objectif et contenu

Composantes en termes de savoir être et savoir faire

Méthodologie

Système d'évaluation

Développer un esprit d'équipe pour atteindre ses objectifs

Les motivations / les caractéristiques

Etablir un plan d'action

Quelle équipe avez-vous ?

Le travail en équipe

Les aspects relationnels

Les aspects organisationnels

Définir un code d'éthique

Valider la mise en pratique

Etre précis et spécifique

Cerner les responsabilités et les ressources

Le monitoring (mesures, analyses d'entretiens, élaboration de critères de résultats), le rôle du monitoring

Savoir l'argumenter auprès de ses télé acteurs

Les outils du monitoring

Le matériel

Les grilles d'analyses qualitatives

Les étapes du monitoring

Le choix des enregistrements

L'écoute active

La prise de note

La démarche

La préparation du commentaire pédagogique

Ecoute, analyse et hiérarchisation.

Module 3 : La gestion d'un Call center

L'échange : Les techniques de communication verbales et non verbales

Présenter la situation, créer un climat convivial

Mettre le télé acteur en action (écoute et analyse de ses appels)

Questionner - développer

Orienter - valoriser (renforcement positif et constructif)

Reformuler - souligner - valider

L'accompagnement et l'évaluation des performances individuelles

L'échange sur poste de travail

Vérifier la compréhension et sécuriser

L'échange après l'appel

Présenter la situation

Questionner - développer

Diriger - valoriser

Les étapes de l'accompagnement

L'observation du télé acteur en situation

L'écoute active

La mémorisation

L'échange

L'échange pendant l'appel

Savoir interrompre

Apporter une réponse rapide

Outils : Les indicateurs de mesure de la performance

Mise en place d'outils spécifiques : de façon quantitative :

Fixation d'objectifs de groupe.

Nombre d'appels traités

Nombre d'appels qualifiés

Taux d'appels argumentés

Temps de décroché

Temps de réponse.

Mise en place d'outils qualitatifs :

Grille d'analyse des appels

Fixation d'objectifs individuels