

# SUPERVISEUR EN CENTRE D'APPELS : MANAGER ET MOTIVER

Savoir piloter son activité et mener son équipe



## PROGRAMME Accessible en : Inter-entreprise ou Intra-entreprise ou Visio formation

**J-15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants**

### Jour 1

1 | Prendre conscience de l'importance de la communication interpersonnelle dans la fonction de manager

- ▶ Les 3 lois de la communication
- ▶ La notion de filtre personnel qui déforme la manière de voir la réalité
- ▶ Le positionnement vis-à-vis de ses anciens collègues

2 | Piloter son activité en centre d'appels

- ▶ La définition d'objectifs
- ▶ Les tableaux de bord
- ▶ Le reporting à la Direction : les 2 réflexes à cultiver
- ▶ Le dimensionnement et la planification de son équipe

3 | Animer et motiver ses collaborateurs

- ▶ La vente d'une activité, procédure, règle à respecter
- ▶ La félicitation
- ▶ L'entretien d'activité pour exercer une pression positive sur l'activité
- ▶ Les principes de base de l'animateur de plateau
- ▶ Le partage des résultats d'action

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Organiser et animer des réunions et briefings

- ▶ Les types de réunion : périodique, de lancement de campagne, de suivi d'activité, de bilan, de débriefing quotidien
- ▶ La charte pour une réunion productive
- ▶ Les réflexes communs à tous les types de réunion
- ▶ La trame pour conduire chaque réunion

5 | Former et accompagner ses collaborateurs

- ▶ Le partage des savoirs faire
- ▶ Les 4 étapes d'un débriefing d'écoute
- ▶ La construction d'une grille d'analyse des appels

6 | Traiter les cas difficiles

- ▶ L'entretien de recadrage
- ▶ L'entretien de remotivation

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ **Eval'formation** et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

## Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Prendre conscience de l'importance de la communication interpersonnelle dans la fonction de manager
- 2 Piloter son activité en centre d'appels
- 3 Animer et motiver ses collaborateurs
- 4 Organiser et animer des réunions et briefing
- 5 Former et accompagner ses collaborateurs
- 6 Traiter les cas difficiles

## EVAL'FORMATION

**Avant la formation :** Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

**En fin de formation :** **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

**Après la formation :** **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en techniques commerciales spécialiste du téléphone

## PUBLIC

**Personnes concernées :** Superviseurs et animateurs de centre d'appels

**Prérequis :** Aucun

**Effectif préconisé :** max. 8 participants

## CALENDRIER INTER (2 jours - 14h)

15 et 16 Mars 2021 - À distance

07 et 08 Juin 2021 - À distance

09 et 10 Déc. 2021 - À distance

## TARIFS

**Inter-entreprise 1440 € / part**

2 inscriptions - 10% soit 1296 € / participant	3 inscriptions - 15% soit 1224 € / participant
---	---

[Télécharger un bulletin d'inscription](#)

**Intra-entreprise :** organiser cette formation dans votre entreprise

**Visio formation :** formation accessible à distance via classes virtuelles sur la base de 4 séances de 3,5 h

[Cliquez pour demander un devis détaillé](#)

Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)

## Les activités pédagogiques Capite Corpus

- |   |   |
|---|---|
| <b>DécliC &gt;</b> prendre conscience ...     | <b>MécaniC &gt;</b> s'approprier une méthode...       |
| <b>PratiC &gt;</b> se mettre en situation ... | <b>VériDiC &gt;</b> s'entraîner dans son contexte ... |

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Fax : +33 (0) 979 94 79 40

Email : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)