



SUPERVISEUR EN CENTRE D'APPELS : MANAGER ET MOTIVER

Savoir piloter son activité et mener son équipe



PROGRAMME
Accessible en :



Flexi'Inter



Intra-entreprise



Training individuel

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 attestions

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

Les activités pédagogiques Capite Corpus

DécliC > prendre conscience... **MécaniC** > s'approprier une méthode...

PratiC > se mettre en situation... **VéridiC** > s'entraîner dans son contexte...



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



MODALITÉS & TARIFS

Flexi'Inter : Des sessions inter-entreprises à la demande : **1490 €** / part.
(Uniquement à distance ou en présentiel à Lyon)

Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel

Training individuel : formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés



**DEMANDER UN DEVIS DÉTAILLÉ
PROGRAMMER UNE DATE**

Tous nos tarifs sont NETS : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)



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