



SUPERVISEUR EN CENTRE D'APPELS : MANAGER ET MOTIVER

Savoir piloter son activité et mener son équipe



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel

- **Pour qui ?** Superviseurs et animateurs de centre d'appels
- **Prérequis :** Aucun
- **Profil de l'intervenant :** Consultant Senior et coach , expert en management
- **Durée du programme :** 2 jours soit 14 heures

J -15 > Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, difficultés et cas rencontrés

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

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

Pendant la formation > mises en situation complétées à partir de vos cas réels

Clôture de la formation :

- Synthèse et points d'ancrage
- Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements

Nos activités pédagogiques : 4 temps pour ancrer durablement ...

- | | |
|--|--|
| "DécliC" : tests, auto-diagnostics pour activer la prise de conscience | "MécaniC" : exercices mécaniques pour s'approprier les techniques |
| "PratiC" : des simulations avec un cadre et un objectif définis | "VéridiC" : un entraînement semi-réel pour faciliter le transfert |



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 briefings
- 5 Former et accompagner ses collaborateurs
- 6 Traiter les cas difficiles



ÉVAL'FORMATION

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

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

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



VOTRE FORMAT



Intra-entreprise : votre formation s'adapte à vos **enjeux réels**. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent



Training individuel - un **accompagnement personnalisé** à partir de ce programme pour progresser rapidement. Vous travaillez exclusivement sur vos problématiques, à votre rythme, en toute confidentialité.

TARIFS

- **Intra entreprise** : **3820 €** - 2 jours - 8 participants (frais déplacement non inclus)
- **Training individuel** : **1890 € / 8 h** d'accompagnement individuel

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



INCLUS DANS VOTRE FORMATION :

- **Vos fiches mémos pocket** → l'essentiel des méthodes toujours sur vous !
- **Un Plan d'action personnalisé** → Fil rouge complété durant la formation
- **Un SAV Pédagogique** → 5 échanges mail/participant pendant 6 mois
- **Un Questionnaire préparatoire** → pour mieux vous connaître avant la formation



DEMANDER UN DEVIS DÉTAILLÉ
PROGRAMMER UNE DATE



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

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

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com