

Call center Superviseur en centre d'appel

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHMAN0071



adhara.fr

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.

Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation.

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 œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré 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

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Call center Superviseur en centre d'appel

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHMAN0071



adhara.fr

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

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

Call center Superviseur en centre d'appel

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHMAN0071



adhara.fr

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

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