

Nouveau superviseur en centre d'appels

-Référence: **RC-10**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Superviser les téléconseillers et l'équipe.
- Acquérir les méthodes pour une supervision efficace.
- Animer l'équipe et donner du sens au travail.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Nouveau superviseur, nouveau responsable d'équipe de téléacteurs de centre d'appels, de CRC, de plateforme téléphonique, de hot-line, de service consommateurs.

PRÉREQUIS :

- Nomination récente ou prochaine au poste de superviseur.
- .

Programme

- **Réussir sa prise de poste**
 - Distinguer les objectifs : vente, productivité, satisfaction client ; activités et compétences.
 - Cerner les attentes du Responsable Plateau et celles des téléconseillers.
 - Se positionner face à sa nouvelle équipe.
 - Asseoir son autorité de manager.
 - Planifier ses activités.
- **Piloter la performance de l'équipe**
 - S'inscrire dans l'organisation du centre : flux d'appels ; planification des téléconseillers ; gestion de la polyvalence.
 - Construire son tableau de bord.
 - Analyser les écarts et élaborer le diagnostic de l'équipe.
 - Proposer des actions correctives.
 - Conduire l'entretien de performance : faire le point ; savoir féliciter ou recadrer.

Programme

- **Faire progresser les compétences de ses collaborateurs**
 - Relier les performances aux compétences : le TAM du superviseur.
 - Mener une double écoute.
 - Conduire le débrief.
 - Organiser le progrès : partager les savoir-faire ; faciliter la polyvalence.
- **Motiver son équipe au quotidien**
 - Donner un sens 'orienté client' à une procédure, une règle à respecter.
 - Mobiliser le groupe : réunions ; briefs ; lancement de campagne...
 - Impliquer chacun avec les leviers individuels de motivation.
 - Recadrer, féliciter.
- **Activités à distance**
 - Trois modules e-learning "Réussir sa première fonction de manager. Part. A" ; "Réussir sa première fonction de manager. Part. B" et "Les styles de management".



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc