

Gérer un centre d'appel

Durée de la formation :

3 jours (21h)

Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

Prérequis :

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Public concerné :

Superviseur. Responsable d'équipes de télé opérateurs

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

Module 1 : Les bases du management

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

Établir un plan d'action

Formaliser – Motiver
Rédiger des axes de progrès sous forme d'objectifs
Être précis et spécifique sur les actions à mener.
Cerner ses responsabilités et ses ressources.
Personnaliser l'accompagnement,
Officialiser les performances,
Fixer des objectifs individuels.

Module 2 : La Mise en place d'un Call Center

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,
Quelle équipe avez-vous?
Le travail en équipe,
Les aspects relationnels,
Les aspects organisationnels,
Définir un code d'éthique
Être précis et spécifique
Cerner les responsabilités et les ressources
Établir un plan d'action.

Le monitoring (mesures, analyses d'entretiens, élaboration de critères de résultats), Le rôle du monitoring

Savoir l'argumenter auprès de ses téléacteurs
Les outils du monitoring
Le matériel
Les grilles d'analyse qualitatives.

Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignement et planning des formations :

www.atoutmajeur.com

Gérer un centre d'appel

Les étapes du monitoring

- Le choix des enregistrements
- L'écoute active
- La prise de note
- La démarche
- La préparation du commentaire pédagogique
- Écoute, analyse et hiérarchisation.

Module 3 : La gestion d'un Call center

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 des 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
- 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
- Vérifier la compréhension et sécuriser.
- L'échange après l'appel
- Présenter la situation
- Questionner – Développer
- Diriger – Valoriser

Outils : Les indicateurs de mesure de la performance :

- Mise en place d'outils spécifiques : De façon quantitative
- 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'an Analyse des appels,
- Fixation d'objectifs individuels,
- Fixation d'objectifs de groupe.

Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignement et planning des formations :

www.atoutmajeur.com