

Objectifs pédagogiques

Réussir ses premiers pas dans sa nouvelle fonction de superviseur.
Acquérir les méthodes et outils pour une supervision efficace.
Piloter efficacement l'activité.
Développer les performances de son équipe, animer et donner du sens au travail quotidien

Public

Superviseur récemment promu, tout nouveau responsable d'équipe de téléacteurs de centre d'appels, de centre de relation clientèle, de plate-forme téléphonique

Prérequis

Aucun

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.
Méthode active et participative.
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.
Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.
Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.
Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Se positionner dans sa nouvelle fonction de superviseur**
 - Faire le point sur son rôle par rapport à l'activité et à son équipe
 - Clarifier sa nouvelle mission et ses responsabilités
 - Management de proximité : les clés de succès et pièges à éviter
 - Distinguer les objectifs : vente, satisfaction client...
 - Se positionner clairement face à sa nouvelle équipe
 - Superviser d'anciens collègues, des téléconseillers plus âgés que soi...
 - Asseoir son autorité de manager
- **Être à l'écoute de son équipe de téléconseillers**
 - Développer les techniques d'écoute objective et active
 - Savoir poser des questions et reformuler
 - Mieux connaître son équipe pour mieux la gérer
- **Communiquer au quotidien**
 - L'importance de la communication
 - Donner du sens au travail quotidien des téléconseillers
 - Développer une communication assertive
- **Piloter l'activité relation client**
 - Construire son tableau de bord pour un suivi efficace
 - Définir les priorités et plans d'actions
 - Organiser, planifier ses activités et celles de l'équipe
- **Motiver son équipe au quotidien**
 - Mobiliser le groupe par des réunions motivantes
 - S'appuyer sur les leviers de la stratégie par objectifs
 - Donner du sens aux objectifs, aux actions
 - Savoir recadrer ou féliciter
 - Inscrire les bonnes pratiques dans le temps
- **Évaluer et faire progresser les compétences**
 - Les compétences des téléconseillers
 - Les outils pour évaluer et manager