

SUPERVISEUR : ANIMER & MOTIVER son CENTRE D'APPEL

PUBLIC

Superviseurs de centres d'appels, responsables d'équipes de téléacteurs, télévendeurs, téléconseils...

OBJECTIFS

L'environnement de travail des téléopérateurs est fortement contraignant et impliquant. Le rôle et l'accompagnement du superviseur sont donc capitaux. Cette formation pratique aux techniques de management de proximité offre un cadre d'entraînement idéal pour apprendre à motiver et à fédérer. Obtenir des résultats qualitatifs et quantitatifs permanents en développant les compétences et la motivation. Devenir meneur d'équipe.

DURÉE

2 jours

PROGRAMME

- Les missions du Superviseur,
- Les responsabilités d'un manager de proximité,
- Les contraintes du métier de téléopérateur (tension émotionnelle, norme de rendement...) et leurs portées.
- Les actions à mettre en place pour les atténuer,
- Comprendre la motivation pour mieux motiver,
- Animer : le brief quotidien et l'entretien individuel ponctuel,
- Construire un tableau de bord avec des ratios pertinents pour obtenir un suivi dynamique,
- Passer du manager au leader,
- Le management de situation,
- Les clefs pour faire progresser son équipe.

DYADE FORMATION