



Formation Manager la performance d'un centre d'appels

Durée : 14 heures
relation client

Certification : BTS négociation et digitalisation de la

Prix : 1650

Référence : 2101102

Catégorie	Communication et Marketing
Sous-catégorie	Vente et relation client
Pour qui ?	Superviseurs, managers d'équipes de téléconseillers ou hotliners en émission ou en réception d'appels
Prérequis	Bonne connaissance de l'outil téléphone en émission ou réception d'appels
Objectifs pédagogiques	<p>Guider l'amélioration de la structure d'appel Accompagner les téléconseillers par les techniques de double écoute Débriefing les appels de façon constructive Entraîner son équipe vers la performance Donner du sens aux objectifs et aux actions Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client (Bloc 2 Titre professionnel Manager d'équipe relation client à distance)</p>
Contenu de la formation	<p>ÉCOUTER SON ÉQUIPE POUR MIEUX L'ACCOMPAGNER Développer les techniques d'écoute objective et active Savoir poser des questions, reformuler Appliquer la grille d'écoute de Porter Utiliser les outils et les grilles d'observation Etablir un plan de progrès de coaching Mieux connaître son équipe pour mieux la gérer : les attitudes relationnelles, les positions de vie Gérer ses émotions et celles de son équipe Autodiagnostiquer son centre d'appels Mises en situation d'entretiens Débriefing sur l'utilisation des outils à chaque étape des entretiens</p>

PREPARER ET STRUCTURER LES APPELS DES TELECONSEILLERS

Approfondir la capacité d'organisation et d'autonomie de son équipe

Veiller à l'organisation matérielle

Affiner les argumentaires et garantir leur prise en charge

Elaborer les catalogues de réponses aux questions, aux objections et aux réclamations

Lever les obstacles rencontrés dans le déroulement des entretiens

Renforcer les stratégies des téléconseillers : écoute, questionnement et reformulation

Exercices croisés de rédaction d'argumentaires

DEBRIEFER LES APPELS ET MOTIVER PAR LE COACHING

Créer un relationnel fort et un climat de confiance

Utiliser la double-écoute comme signe de reconnaissance

Etre un exemple dans l'art du questionnement au cours du débriefing

Reformuler pour faire progresser le téléconseiller

Repérer les degrés d'autonomie des membres de son équipe

Adapter ses débriefings pour progresser vers plus de délégation

Argumenter sur les ressources nécessaires

Mises en situation de scénarios d'appels de téléconseillers

Débriefing utilisant les outils de la première séquence

MOTIVER PAR DES REUNIONS STIMULANTES

S'appuyer sur les leviers de la stratégie par objectifs

Mettre en mouvement son équipe par des stimulations et des micro-formations

Donner du sens aux objectifs et aux actions

Présenter les statistiques et les résultats de l'équipe

Inscrire les bonnes pratiques dans le temps

Analyser des objectifs, des statistiques et des résultats à partir de cas concrets

Animer une micro-formation à partir d'une des thématiques abordées en séquence

Suite de parcours possible	SAV Centre d'appels Qualité Accueil Client Manager Superviseur(se) centre d'appels
Éligible au CPF	Oui

FINANCEMENTS

OPCO
OPCA
FAF
Pôle Emploi
La Région



CONTACTS



IFFP - Tour Belvédère SPACES
1 Cours Valmy 92 800 Puteaux



01 80 88 44 55



administration@iffp.pro