

## Call center Superviseur en centre d'appel

3 jours  
21 heures

RHMN210.pdf



loging-formation.com

## 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.**

## Participants

**Superviseur, Responsable d'équipes de télé opérateur.**

## Pédagogie

**La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.**

## Profil de l'intervenant

**Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.**

## Moyens techniques

**Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.**

## Méthodes d'évaluation des acquis

**Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.**

## Programme

### 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**

## **Call center Superviseur en centre d'appel**

3 jours  
21 heures

RHMN210.pdf



loging-formation.com

**Etablir un plan d'action**

**Formaliser - motiver**

**Rédiger des axes de progrès sous forme d'objectifs**

**Etre 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**

**Etablir un plan d'action**

**Quelle équipe avez-vous ?**

**Le travail en équipe**

**Les aspects relationnels**

**Les aspects organisationnels**

**Définir un code d'éthique**

**Valider la mise en pratique**

**Etre précis et spécifique**

**Cerner les responsabilités et les ressources**

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

**Savoir l'argumenter auprès de ses télé acteurs**

**Les outils du monitoring**

**Le matériel**

## **Call center Superviseur en centre d'appel**

3 jours  
21 heures

RHMN210.pdf



loging-formation.com

**Les grilles d'analyses qualitatives**

**Les étapes du monitoring**

**Le choix des enregistrements**

**L'écoute active**

**La prise de note**

**La démarche**

**La préparation du commentaire pédagogique**

**Ecoute, 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 de 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**

**Vérifier la compréhension et sécuriser**

**L'échange après l'appel**

**Présenter la situation**

**Questionner - développer**

**Diriger - valoriser**

**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**

**Outils : Les indicateurs de mesure de la performance**

**Mise en place d'outils spécifiques : de façon quantitative :**

**Fixation d'objectifs de groupe.**

**Nombre d'appels traités**

**Call center Superviseur en centre  
d'appel**

3 jours  
21 heures

RHMN210.pdf



loging-formation.com

**Nombre d'appels qualifiés**

**Taux d'appels argumentés**

**Temps de décroché**

**Temps de réponse.**

**Mise en place d'outils qualitatifs :**

**Grille d'analyse des appels**

**Fixation d'objectifs individuels**