Manager la performance d'un centre d'appels

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : MCP - Prix 2024 : 1 450€ HT

Comment aider vos téléconseillers à mieux préparer et structurer leurs entretiens téléphoniques ? Quelles approches managériales pour développer leurs compétences et leur performance ? Cette formation, très opérationnelle, vous propose les méthodes et outils adaptés à votre mission de superviseur.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Guider l'amélioration de la structure d'appel

Accompagner les téléconseillers par les techniques de double écoute

Débriefer les appels de façon constructive

Entraîner son équipe vers la performance

Donner du sens aux objectifs et aux actions

TRAVAUX PRATIQUES

Autodiagnostic, mises en situation et jeux de rôle enregistrés et filmés. Echanges. Feedback magnéto et vidéo. Exercices en groupe.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

1) Ecouter 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. 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.

Exercice : Autodiagnostic de son centre d'appels. Mises en situations d'entretiens enregistrée et filmées. Débriefing sur l'utilisation des outils à chaque étape des entretiens.

2) Préparer et structurer les appels des téléconseillers

- 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, objections, réclamations.
- Lever les obstacles rencontrés dans le déroulement des entretiens.
- Renforcer les stratégies des téléconseillers : écoute-questionnement-reformulation.

Exercice : Exercices croisés de rédaction d'argumentaires.

3) Débriefer 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.

PARTICIPANTS

Superviseurs, managers d'équipes de téléconseillers ou hotliners en émission ou
en réception d'appels.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Argumenter sur les ressources nécessaires.

Mise en situation : Scénarios d'appels de téléconseillers. Débriefing utilisant les outils de la première séquence.

4) Motiver par des réunions 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.

Exercice : Analyse d'objectifs, de statistiques et résultats à partir de cas concrets. Animer une micro-formation à partir d'une des thématiques abordées en séquence.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE	PARIS	LYON
2024 : 18 juil., 21 oct.	2024 : 11 juil., 14 oct.	2024 : 18 juil., 21 oct.