

SUPERVISEUR EN CENTRE D'APPELS - COACHER UNE ÉQUIPE DE TÉLÉCONSEILLERS

Durée : 2 jours

Prix inter-entreprise : 940€ par participant

Prix intra-entreprise : nous consulter

Public : Superviseurs, responsables d'équipes de télé conseillers

Objectifs pédagogiques

- Réaliser un suivi d'activité qualitative
- Développer les performances individuelles et collectives et l'équipe

Méthodes pédagogiques

- Questionnaire de préparation à la formation
- Approche ludique au travers de jeux
- Livret stagiaire
- Mises en situation

Programme détaillé

- **Suivre la qualité de son équipe**
 - Le suivi en temps réel
 - L'écoute d'un appel en proximité
 - L'écoute d'un appel en retrait
 - Le suivi en différé ou monitoring
 - L'utilisation des supports enregistrés
 - Le debriefing pédagogique
 - Intégrer la notion de performance quantitative
 - Evaluer les performances quantitatives
 - Associer performances quantitative et qualitative
- **Dynamiser les performances**
 - Le coaching individuel
 - Définir un plan d'action
 - Mesurer la progression et motiver
 - Le coaching collectif
 - Gérer les individus au sein du groupe
 - Créer une dynamique de groupe

