

# SUPERVISEUR EN CENTRE D'APPELS - MANAGER EN CENTRE D'APPELS

**Durée** : 3 jours

**Prix inter-entreprise** : 1290€ 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

- **Les fonctions du superviseur en centre d'appels**
  - La coordination de tâches
  - L'animation d'un plateau, d'une équipe
  - La gestion des ressources humaines
  - L'interface auprès des autres interlocuteurs
- **Le management de proximité**
  - Les modes de management
  - Les bases de la communication
  - La motivation des collaborateurs
  - L'organisation et le pilotage des activités
- **L'animation et le suivi de la performance**
  - L'information des collaborateurs
  - La fixation des objectifs
  - Le suivi et l'évaluation des collaborateurs
  - Le développement des compétences
- **La gestion des situations difficiles**
  - Les changements
  - Les messages délicats
  - Les conflits



Sui  
Generis