

Superviseur en centre d'appel ou en service client

Date et durée
Code formation : MNC03FR Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Objectifs
• Comprendre l'importance de la fonction du superviseur dans l'évolution actuelle des call center et des services client • Acquérir les outils d'encadrement de son équipe et développer les compétences des téléacteurs • Réussir les campagnes en émission ou en réception d'appels
Modalités d'évaluation
Travaux Pratiques
Pré-requis
Pour suivre cette formation il faut avoir une expérience de téléacteur ou de téléconseiller, et être en situation d'évolution professionnelle.
Public
Cette formation s'adresse aux animateurs, responsables d'équipe en service client, hotline, service consommateurs ou superviseurs junior de téléacteurs en call center.
Cette formation s'adresse aux profils suivants
<u>Responsable de Call Center</u> <u>Technicien Support / HelpDesk</u>
Programme
L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE DES CALL CENTER /SERVICES CLIENTS • L'Histoire des call center • Les Données Économiques du secteur • L'Emploi dans les services client et call center • Les Perspectives et les évolutions LE SUPERVISEUR : QUEL MANAGER ETES VOUS ? • Les modes d'expression • Les styles de management • Les 4 types de management

LE SUPERVISEUR : PILOTE DE L'ACTIVITÉ DE SON ÉQUIPE

- III 1 L'organisation de son travail
- III 2 Le monitoring de l'activité de son équipe

LE SUPERVISEUR : COACH DE SON ÉQUIPE

- Les missions du coach
- Les différents outils du coach

LE SUPERVISEUR : ANIMATEUR DE SON ÉQUIPE

- L'exemple de la mise en place d'un challenge ou d'une action "spot"
- La définition des moyens mis en oeuvre lors de l'action spot
- Les points clés de l'animation d'équipe lors de l'opération
- La détermination des modalités de contrôle et de validation