



## FORMATION MANAGEMENT 660H

*Dans cette formation, notre expert en management vous partage les notions fondamentales et les bonnes pratiques utiles à l'exercice quotidien d'un manager.*

*Stage en entreprise*

**Durée:** 660.00 heures (180.00 jours)

### Profils des apprenants

- TOUS PUBLIC
- Demandeur d'emploi
- Sb Consulting Formation est engagé pour favoriser et accompagner l'accueil des personnes en situation de handicap.

### Prérequis

- BEP
- NIVEAU BAC
- Bonne connaissance de l'outil informatique

### Accessibilité et délais d'accès

Information individuelle ou collective  
Dossier de demande de formation,  
Identification, voire évaluation des acquis,  
Entretien individuel de conseil en formation pour définir le parcours adapté  
2 semaines

### Qualité et indicateurs de résultats

100 % des stagiaires satisfait

## Objectifs pédagogiques

- Résorber les conflits et gérer les situations conflictuelles
- Gérer son temps et Animer des réunions structurées
- Décliner la stratégie en action
- Pratiquer l'empathie
- Maîtriser les bonnes pratiques fondamentales du management opérationnel.
- Construire des parcours individualisés et accompagner les apprenants
- Validé la formation

## Contenu de la formation

- Résorber les conflits et gérer les situations conflictuelles
  - Faire rebondir face au stress
  - Favoriser la mobilité
  - Évaluer le niveau de compétence
  - Faire grandir son équipe

Sb Consulting Formation | 24 avenue Victor Hugo COULOMMIERS 77120 | Numéro SIRET: 90472101600023 |

Numéro de déclaration d'activité: 11770150277 (auprès du préfet de région de: IDF)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.*

# Sb Consulting Formation

24 avenue Victor Hugo

77120 COULOMMIERS

Email: [contact@sb-consulting.fr](mailto:contact@sb-consulting.fr)

Tel: 0185810607



- Débriefing toute acquisition de compétences
- Travailler en équipe
- Gérer son temps
  - Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels.
- Animer des réunions structurées
  - Il utilise couramment tous les canaux de communication et s'adresse, oralement et par écrit, à des interlocuteurs internes et externes : les équipes, les autres managers, la hiérarchie, les services de l'entreprise tels que les services ressources humaines, marketing, commercial, informatique, le commanditaire de la campagne, le service d'assistance technique... Le manager d'équipe relation client à distance travaille le plus souvent auprès de ses équipes dans un espace ouvert (open space) en centre de relation client à distance intégré à l'entreprise ou chez un prestataire, ou dans un bureau au sein de services de gestion commerciale.
- Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client
  - Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client, Professionnaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client, Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client, Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective, Compétences transversales de l'emploi : Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client.
- Décliner la stratégie en action
  - Il participe au recrutement et à l'intégration des conseillers client. Il suit et évalue leurs prestations, débrieife les échantillonnages\* de productions écrites ou orales. Le manager d'équipe relation client à distance assure une veille sur le secteur d'activité, une veille commerciale, réglementaire, technologique, sur les produits ou services mais également une veille sur la gestion des ressources humaines, le métier de manager et ses évolutions.
- - Actualiser les définitions de fonction
  - Le manager d'équipe relation client à distance professionnalise les équipes afin de maintenir et d'améliorer le niveau de service. Il veille aux bonnes conditions de travail des équipes de conseillers clients et au niveau de la qualité de service. Il entretient la motivation de ses équipes par l'attention qu'il leur porte, ses actions de soutien ou de renfort quand l'activité le nécessite. Le manager d'équipe relation client à distance peut reprendre ponctuellement une communication avec un client. Il peut initier des actions collectives et les mettre en œuvre en accord avec sa hiérarchie. Il alerte et réunit les interlocuteurs compétents en cas de besoin.
- Fixer des objectifs SMART
  - Dans le respect du cadre réglementaire et des engagements commerciaux de l'entreprise, le manager d'équipe relation client à distance participe à la mise en place de nouvelles prestations. Il collecte les données, et, selon l'organisation, les saisit. Il paramètre le logiciel de gestion de la relation client pour calculer les indicateurs de suivi et les analyse. Le manager d'équipe relation client à distance relaie la politique commerciale de l'entreprise et veille au niveau de satisfaction client. Afin de contribuer à la performance de l'entreprise, il identifie les améliorations possibles, en rend compte et les argumente à partir d'éléments factuels. Il alerte sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement.
- Poser un cadre, faire respecter des règles et des standards
  - Le manager d'équipe relation client à distance suit et évalue la prestation des conseillers client afin de maintenir et d'améliorer le niveau de service et pilote les indicateurs de performance. Il veille aux bonnes conditions de travail des équipes de conseillers clients et est garant de la politique commerciale de l'entreprise. Le manager accompagne au quotidien les conseillers client, les professionnalise, participe à leur recrutement et intègre les nouvelles recrues.
- Construire des parcours individualisés et accompagner les apprenants
  - Concevoir l'ingénierie et les outils d'individualisation des parcours en utilisant les technologies numériques. Accueillir les apprenants en formation et coconstruire leurs parcours.
  - Former et accompagner les apprenants dans des parcours individualisés.
  - Remédier aux difficultés individuelles d'apprentissage. Accompagner les apprenants dans la consolidation de leur projet professionnel. Analyser ses pratiques professionnelles.

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Stéphane BENOIST - Référent Pédagogique - Formateur

Assistante Pédagogique et administratif

Sb Consulting Formation | 24 avenue Victor Hugo COULOMMIERS 77120 | Numéro SIRET: 90472101600023 |

Numéro de déclaration d'activité: 11770150277 (auprès du préfet de région de: IDF)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.*

# Sb Consulting Formation

24 avenue Victor Hugo

77120 COULOMMIERS

Email: [contact@sb-consulting.fr](mailto:contact@sb-consulting.fr)

Tel: 0185810607



## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

**Prix** : 9624.00