

## Encadrer et animer une équipe de conseillers client

*Une formation qui permet une bonne analyse du rôle de chacun et donne au manager une vision complète de toutes les actions à déployer pour des équipes qui gagnent en performance.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Responsables de centres de contacts souhaitant actualiser leurs pratiques, responsables d'équipes, managers de proximité, superviseurs en centres de contacts encadrant des conseillers clients

### Prérequis

- Cette formation est adaptée aux situations de prise de poste de responsables d'équipes et superviseurs

### Objectifs pédagogiques

- Cerner les missions et spécificités du management en centre de contacts
- Piloter la performance et motiver les conseillers clients en donnant du sens au quotidien
- Organiser son travail et celui de son équipe
- Superviser les équipes dans une logique de progrès continu
- Animer une équipe et savoir donner du sens au travail quotidien : mettre en œuvre les rendez-vous collectifs et individuels

### Contenu de la formation

- Clarifier son rôle et ses missions de superviseur en centre de contacts
  - Cerner sa mission et celle de son équipe
  - Identifier les attentes réciproques avec son équipe ou avec sa Direction
  - Distinguer ce qui relève de l'expertise de ce qui relève du management : passer d'expert à manager
  - Adapter son style de management aux différents membres de l'équipe
- Mesurer et piloter la performance individuelle et collective
  - Identifier les conditions de la performance
  - Connaître ses objectifs et les indicateurs de pilotage associés
  - Analyser la performance de son équipe de conseillers clients
  - Connaître les leviers de performance afin de bien accompagner l'équipe
- Organiser son activité et celle de son équipe
  - Fixer un plan d'action
  - Mettre en place des tableaux de bord en tenant compte des indicateurs de pilotage
- Animer les résultats et l'équipe
  - Maîtriser les principes clés d'une communication efficace
  - Donner du sens et réussir les rendez-vous collectifs : réunions, briefs, etc.
  - Donner du sens et réussir les rendez-vous individuels : entretiens de progrès
  - Gérer les situations délicates
  - Affirmer son leadership

### Organisation de la formation

## 2LP CONSULTING

5 RUE DU CAPITAINE TARRON

75020 PARIS

Email: [contact@2lpconsulting.com](mailto:contact@2lpconsulting.com)

Tel: 01 55 29 02 58



### Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans le domaine de la Relation Client

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet de la formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Alternance d'apports théoriques, de simulations et de cas pratiques ; utilisation de la vidéo ; conseils méthodologiques
- Quiz en salle
- Comme toutes nos formations, cette formation peut bien sûr être complétée par des modules en E-learning (voir partie 1 du présent catalogue).

### 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