



## Piloter son équipe Relation Client

Mettre en perspective les réussites et les échecs du Centre de Contact

À l'issue de cette formation, le stagiaire maîtrisera les techniques et outils pour piloter son activité et animer une démarche performance

### Objectifs opérationnels

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Élaborer le tableau de bord Relation Client et connaître les KPI
- Savoir analyser et partager les résultats
- Engager son équipe à la performance

### Programme détaillé

#### 1. Sélectionner les indicateurs pertinents

- a. Les KPI de la Relation Client
- b. Les KPI du Service Client
- c. Le tableau de bord de la gestion de la réclamation

#### 2. Analyser son tableau de bord

- a. Les objectifs par KPI
- b. Le lien entre résultat chiffré, compétence et performance

#### 3. Engager son équipe à la performance

- a. Communiquer sur les indicateurs
- b. Organiser la descente d'informations



- Analyse du tableau de bord existant à réaliser en amont de la formation

*Ce programme peut être personnalisé en fonction des besoins exprimés par le client et les objectifs attendus.*

### Modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement / Relevé d'émargement électronique
- Auto-évaluation en amont de la session sur les thématiques de la formation
- Évaluation des connaissances acquises (jeux de rôles, mises en situation et quizz final) pour comparaison avec auto-évaluation de départ.
- Attestation individuelle de formation remise sur demande



2 jours (14 h)



Présentiel



Distanciel



INTER : 1 000 €

mini : 4 / maxi : 8 apprenants

INTRA : 3 000 €

pour un groupe de 8 personnes max

#### Prérequis

Aucun prérequis spécifique nécessaire

#### À qui s'adresse cette formation ?

Manager opérationnel en Centre de Relation Client

#### Moyens et techniques pédagogiques

- Méthodologie centrée sur l'apprenant
- Focalisation de l'attention avec des séquences courtes
- Apprentissage ludique (méthode Funny Learning)
- Mémorisation favorisée par les mises en situation et les fiches essentielles.
- Mise à disposition des supports après la formation

#### Accessibilité



Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à partir de notre prise de contact.



Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.