

Piloter et superviser les prestataires d'un centre de contacts

Bénéfices pour l'entreprise : transformer le centre de contacts en centre de profit, limiter les coûts des services après-vente.

Bénéfices pour les collaborateurs : partager une vision du métier dans ses différentes dimensions, benchmarker les pratiques entre professionnels, repartir avec un plan d'action directement applicable dans son rôle de pilote de la prestation

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Directeurs de centres de contacts, managers de proximité en centre de contacts, chefs de projets, collaborateurs en charge du pilotage des prestataires, managers de processus transversaux ou fonctionnels

Prérequis

- expérience (ou première expérience en cours) dans les domaines des services clients et en management ; cette formation peut aussi être adaptée aux situations d'évolution de poste

Objectifs pédagogiques

- Développer une vision stratégique du centre de contacts
- Maîtriser l'externalisation des prestations
- Etablir une relation de confiance et développer un partenariat gagnant-gagnant avec le prestataire
- Mesurer les attendus de sa mission, promouvoir son rôle face aux prestataires et à ses interlocuteurs internes
- S'affirmer dans son rôle et adapter sa communication. Instaurer un management hors hiérarchie
- Instaurer un management hors hiérarchie
- Exploiter les outils et tableaux de bord, suivre et piloter la performance d'un prestataire
- Anticiper les risques, gérer les dérives et les crises

Contenu de la formation

- 1. Comprendre les enjeux de la relation client et considérer le centre de contacts comme un outil stratégique de la relation client
 - Cerner les nouveaux enjeux du management de la relation client
 - Mesurer les enjeux et les risques d'une prestation de service externalisée
 - Clarifier et délimiter son rôle dans l'organisation / avec le prestataire
 - Être garant des enjeux et objectifs de la prestation externalisée par son entreprise
- Renforcer son efficacité relationnelle
 - Identifier les qualités et postures attendues du pilote de la prestation
 - Développer la confiance et la coopération
 - Maîtriser les fondamentaux de la communication
 - Gagner en autorité et en légitimité dans la relation de partenariat
- Organiser et piloter de la performance du prestataire
 - Bien appréhender le dispositif de pilotage de la prestation
 - Comprendre le cadre contractuel de la relation
 - Connaître ses indicateurs clés, identifier les interactions entre indicateurs
 - Analyser, contrôler, tester faire progresser par le benchmarking des pratiques
 - Utiliser les outils et instances de pilotage (comité de pilotage, comité de production, comité de suivi...)
- Du risque de dérive à la gestion de la crise

2LP CONSULTING

5 RUE DU CAPITAINE TARRON

75020 PARIS

Email: contact@2lpconsulting.com

Tel: 01 55 29 02 58



- Appréhender les risques de dérives et les anticiper
- Du risque à la crise, l'escalade des actions
- Gérer la crise
- Elaborer les plans d'actions
- Communiquer en situation de crise
- Favoriser et maintenir la dynamique d'une équipe
- Maintenir une dynamique positive avec le prestataire
 - Communiquer lorsque tout va bien
 - Féliciter son prestataire
 - Développer le réseau avec ses pairs

Organisation de la formation

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 stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet
- Apports basés sur les connaissances mais aussi sur l'expérience du consultant
- Alternance d'apports techniques, organisationnels et comportementaux pour permettre au pilote d'une prestation d'exprimer tout son talent
- Etude de cas concrets
- Quizz, cas réels, mises en situation concrètes et réalistes
- Partage de pratiques au sein des équipes d'une même entreprise ou de plusieurs entreprises
- Questionnements individuels
- Travaux et activités en groupe, en sous-groupes

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.