Manager en centre d'appels

Objectifs

- Développer sa légitimité métier liée à l'activité de responsable de centre de contact
- Optimiser le pilotage de son équipe comme un manager de proximité orienté qualité
- Répondre aux impératifs de gestion d'une équipe d'un centre de contacts
- Monter en compétence et consolider les techniques de l'accueil et du comportement des membres de son équipe

Public :

Manager centre d'appels, Directeur centre d'appels, Superviseurs

Durée : 2 jours (14 heures)

Participants : 2 à 10 max.

PROGRAMME

Jour 1

1. Rappel des Principes fondamentaux du Télémarketing

- AIDA comme technique de vente
- Les 10 règles d'or du Tékémarketing

2. Rôle et Objectifs du Manager en centre d'appels

- Piloter son activité en centre d'appels
  - La définition d'objectifs
  - Les tableaux de bord
  - Le reporting
  - Le dimensionnement et la planification de son équipe
- Animer et motiver ses collaborateurs
  - Créer le leadership : s'assurer de son rôle auprès des collaborateurs
  - Créer un esprit d'équipe, fédérer
  - L'entretien d'activité
  - Les principes de base de l'animation de plateau
  - Le partage des résultats d'action

Etude de cas réél

Jour 2

3. Organiser et animer des réunions et briefings

- Les types de réunion : périodique, de lancement de campagne, de suivi d'activité, de bilan, de briefing quotidien
- Les réflexes communs à tous les types de réunion
- La trame pour conduire chaque réunion

4. Accompagnement et formation continue des collaborateurs

- Le partage d'éxperience
- Les étapes d'un débriefing d'écoute
- La construction d'une grille d'analyse des d'appels

Etude de cas réel

5. Traiter les cas difficiles

- L'entretien de recadrage
- L'entretien de remotivation