

Formation : Maîtriser le management opérationnel en centre de relation client

Objectifs :

- Animer, encadrer et piloter une équipe en centre de relation client
- Maîtriser les techniques de management opérationnel en centre de relation client
- Adopter les bonnes méthodes pour accompagner la montée en compétence de ses collaborateurs et suivre leur performance.
- Favoriser le développement de la motivation au sein de son équipe
- Communiquer avec efficacité auprès de ses collaborateurs

Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels

Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 9 jrs / 63 heures
- 8 à 10 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Contenu Pédagogique

1 – Animer l'activité en Centre de Relation Client

Maîtriser l'accompagnement et la montée en compétence des conseillers clients en centre de relation client.

3 JOURS

- Animer, motiver et encadrer une équipe opérationnelle.
- maîtriser les techniques de débriefing.
- Maîtriser le brief Quotidien / Lancement de journée.
- Accompagner un conseiller en GRC.
- Réaliser la double écoute.
- Calibrer les appels.

2 – Le manager de proximité

Optimiser son management de proximité pour animer et fédérer son équipe

3 JOURS

- Animer une réunion d'équipe.
- Intégrer et suivre les tâches quotidiennes d'un manager.

- Créer et animer des Challenges.
- Animer un plateau de production / Commercial.
- Préparer et conduire les entretiens de recrutement.
- Intégrer un nouveau collaborateur dans l'équipe.
- Mener les différents entretiens :
 - d'évaluation,
 - de montée en compétence,
 - de motivation,
 - de recadrage,
 - de félicitation.
- Favoriser le courage managérial : Savoir dire non, savoir dire oui.

3 – Pilotage des indicateurs opérationnels

Piloter et optimiser la performance opérationnelle des conseillers

3 JOURS

- Piloter les KPI's Opérationnels.
- Piloter la qualité perçue et la qualité Produite.
- Les fondamentaux de l'amélioration Continue.
- Donner du sens à ses actions managériales.
- Gérer son temps et ses priorités.

Réf : GRC
MMO

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

Contact GRC Campus

Tél : 06 85 54 40 99 / 07 49 40 89 28

Contact@grccampus.fr

www.grccampus.fr