

Formation : Piloter les KPI's Opérationnels

Objectifs :

- Maîtriser les différentes composantes d'un bon pilotage Opérationnel
- Piloter les indicateurs au sein de son équipe
- Choisir et définir un indicateur pertinent
- Maîtriser les différentes étapes de construction d'un tableau de bord
- Formaliser et suivre un plan d'action

Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels
Les fonctions supports

Pré-requis

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

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Contenu Pédagogique

- Les différentes composantes d'un bon pilotage Opérationnel
- Choisir des indicateurs pertinents
 - Qu'est-ce qu'un bon indicateur ?
 - Les différents types d'indicateurs
 - Sélectionner et hiérarchiser les indicateurs les plus pertinents pour produire l'information recherchée
 - Collecter les informations utiles à l'élaboration des indicateurs
 - Définir des seuils d'alerte de suivi
- Piloter les indicateurs au sein de son équipe
 - Annoncer avec pédagogie les KPI's auprès de son équipe
 - Accompagner avec pédagogie les conseillers en souffrance sur les KPI's
- Construire les tableaux de bord
 - Adapter le système de tableaux de bord à l'organisation : quels sont les points-clés de pilotage ?
 - Définir les objectifs du service et des différents centres de responsabilité
 - Identifier les leviers et les variables d'action à mettre sous contrôle
 - Les écueils à éviter dans la mise en place des tableaux de bord
- Formaliser et suivre un plan d'action
 - Les fondamentaux d'un plan d'action
 - Mesurer l'efficacité des actions mises en place

Réf : GRC
PQO

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
- Mise en place d'un projet de Challenge commercial
- 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

OF enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015