



2
Jours

Motiver ses téléconseillers

dans RELATION CLIENT - CENTRE D APPELS / Réf : RCL-APPL-04

Objectifs de la formation

- S'affirmer sur votre poste de superviseur
- Mettre en oeuvre des outils de contrôle

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Définir le rôle du superviseur

- Votre place dans l'entreprise, dans votre service
- Votre place vis-à-vis de l'extérieur
- Adapter votre attitude selon votre équipe
- Dynamiser votre équipe

Jour 1 - Après-midi

2. Analyser les compétences

- Séances de débrief des appels
- Analyser les forces et faiblesses du téléconseiller
- Ecouter les remontées des téléconseillers
- Pratiquer la double écoute

Jour 2 - Matin

3. Utiliser des outils pour dynamiser votre équipe

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- Mettre en place un tableau d'Analyse Managériale
- Evaluer votre équipe (grille d'écoute, compétence relationnelle...)
- Accompagner chaque téléconseiller
- Mettre en place des objectifs

Jour 2 - Après-midi

4. Renforcer la motivation de ses équipes

- Mettre en place un plan d'action
- Répondre aux objections
- Techniques de motivation
- Mettre en place des entretiens individuels
- Organiser la formation

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Toute personne amenée à superviser des téléconseillers

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :



