

LE METIER DE SUPERVISEUR

MANAGEMENT

Réf. SCA

Intégrer et faire progresser ses collaborateurs

Je suis heureuse d'avoir formalisé mon suivi et les évaluations de mes collaborateurs. Je sais maintenant comment partager ces nouveaux outils avec mon équipe.

Patricia (resp. service client)



3 jours (2+1)
soit 21 heures



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Superviseur et animateur d'équipe de téléacteurs de centre d'appels.
- Service relation client, plateforme téléphonique, hot-line...

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :

- Acquérir les méthodes et outils pour une supervision efficace ;
- Animer son équipe et donner du sens au travail quotidien ;
- Se positionner dans sa fonction de manager de proximité ;
- Gagner en confiance et en confort dans la relation manager/nouveau collaborateur ;
- Enrichir sa communication pour motiver et accompagner son équipe vers des résultats.

MÉTHODE

- Apport des outils et des techniques d'entretien.
- Etablissement d'une grille d'écoute personnalisée au contexte de l'entreprise.
- Mises en situation à partir de cas réels.



PROGRAMME

Du terrain à la supervision d'une équipe de téléconseillers : ce qui change

- Clarifier sa mission : objectifs de vente, de productivité, de satisfaction client, activités et compétences.
- S'appropriier les enjeux de la relation client à distance.
- Se positionner en tant que manager de proximité : clés du succès et pièges à éviter.
- Savoir communiquer avec le service commercial terrain.

Motiver son équipe : donner du sens au travail quotidien des téléconseillers

- Du faire au faire faire : quand être directif ? participatif ?
- Donner un sens « orienté client » à une procédure, une règle à respecter.
- Impliquer chacun avec les leviers individuels de motivation.
- Mobiliser le groupe : réunions ponctuelles, périodique, lancement de campagne...

Faire progresser les compétences

- Les outils pour évaluer et manager les compétences des téléconseillers.
- Savoir animer un atelier d'évaluation.
- Intégrer un nouvel élément.
- Organiser le progrès : partager les savoir-faire, faciliter la polyvalence.
- Que faire avec un collaborateur qui ne progresse pas ?

La phase accompagnement

- Développer les compétences du collaborateur.
- Adapter son niveau d'intervention en fonction de la montée en autonomie.
- Programmer et réaliser le suivi des mises en œuvre des tâches.
- Mise en place d'un système de contrôle et d'évaluation partagée des résultats.
- Faire un bilan, une analyse des réalisations du nouveau collaborateur qui lui permette de s'exprimer et d'analyser sa propre pratique professionnelle.
- Analyser les erreurs et les exploiter.
- Savoir passer un message sur les axes de progrès.