



PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

## SUPERVISEUR DE CENTRE D'APPEL, DÉVELOPPER LA PERFORMANCE GRÂCE AU MANAGEMENT DES INDICATEURS

### OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Challenger et animer son équipe par les indicateurs motivationnels
- Faire monter en compétences ses collaborateurs
- Piloter et motiver ses équipes

### PARTICIPANTS

- Toute personne en situation de gestion d'un centre d'appel

### PRÉREQUIS

- Connaître les fondamentaux d'une gestion d'un centre d'appel

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Positionnement : Questionnaire préalable envoyé au participant et responsable N+1
- Formation action : le participant est acteur de sa formation et le formateur propose beaucoup d'exercices basés sur le contexte professionnel
- 1/3 de théorie et 2/3 de mises en pratique
- Apports théoriques et méthodologiques illustrés par de nombreux exercices pratiques
- Test de management sur les styles managériaux
- Échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Analyse de pratique, mises en situation sur des cas concrets pour permettre l'appropriation des méthodes et des outils
- Support individuel de formation

### ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

### LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
  - Programmes ajustables à vos attentes
  - Accompagnement personnalisé
  - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47.
  - Une expertise<sup>2</sup> de nos formateurs : technique et pédagogie active

### PROGRAMME DE FORMATION

#### PARTIE 1 : CHALLENGER SES COLLABORATEURS SUR DES INDICATEURS

##### 1. Comprendre les facteurs de motivation au travail

- Indicateurs utilisés qualitatifs et quantitatifs
- Fréquence et suivi individuel
- Système de prime associé

##### 2. Développer la reconnaissance des collaborateurs

- Écart entre résultats et objectifs
- Les signes de reconnaissance

##### 3. Générer un esprit d'équipe

- La stimulation des performances collectives
- La stimulation de la performance individuelle

##### 4. Adapter son mode de management et d'accompagnement des performances

- Les différents styles de management
- L'adaptation aux profils de son équipe

#### PARTIE 2 : CRÉER DES PLANS D'ACCOMPAGNEMENT DE MONTÉE EN COMPÉTENCES

##### 5. Créer des plans d'accompagnement

- Définir des objectifs SMART
- Définir des montées en compétences associées à des moyens et méthodes

##### 6. Faire adhérer les collaborateurs

- La notion d'engagement
- Les objectifs individuels

##### 7. Formaliser le plan d'accompagnement et du suivi associé

- Plan d'accompagnement de montée en compétences mis en œuvre
- Les compétences de bases

##### 8. Conduire un entretien de suivi d'objectif

- Focus sur l'écoute active
- Construire ses grilles d'entretiens
- Simulations