



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE
PARC TERTIAIRE DU GOLF
24430 MARSAC SUR L'ISLE
T. 05 53 45 85 70
www.adhenia-formation.fr



FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Animer une réunion commerciale
- Dynamiser et coacher votre équipe commerciale
- Manager un centre d'appels et motiver ses téléconseillers

PROGRAMME DE FORMATION RELATIONS & RH

MANAGEMENT COMMERCIAL

Manager un centre d'appels et motiver ses téléconseillers

Durée : 2 jours soit 14 heures

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Savoir manager une équipe et la coacher.
- Définir le rôle du superviseur et ses missions.
- Savoir accompagner les performances individuelles et motiver son équipe.

Participant

Toute personne travaillant dans la télécommunication.

Méthodes et supports pédagogiques

Pédagogie active et personnalisée.

Alternance d'apports, d'exercices et de jeux pédagogiques, des apports théoriques volontairement limités afin de favoriser l'action, mise en situation, réflexions collectives et individuelles.

Formation-action participative et interactive : cette formation s'appuie sur les connaissances, les expériences des personnes en formation, l'implication des participants les rendant acteurs de leur formation.

Niveau/ Certification Obtenue

Attestation de stage

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. PRENDRE CONSCIENCE DE L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE DANS LA FONCTION DE MANAGER

- | Les lois de la communication
- | La notion de filtre personnel

2. PILOTER SON ACTIVITÉ EN CENTRE D'APPELS

- | La définition d'objectifs
- | Les tableaux de bord
- | Le reporting à la Direction : les 2 réflexes à cultiver
- | Le dimensionnement et la planification de son équipe

3. ANIMER ET MOTIVER SES COLLABORATEURS

- | La vente d'une activité, procédure, règle à respecter
- | Féliciter son personnel
- | L'entretien d'activité pour exercer une pression positive sur l'activité
- | Les principes de base de l'animateur de plateau
- | Le partage des résultats d'action
- | Ancrage des acquis

4. ORGANISER ET ANIMER DES RÉUNIONS ET BRIEFINGS

- | Les types de réunion
- | La charte pour une réunion productive



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE
PARC TERTIAIRE DU GOLF
24430 MARSAC SUR L'ISLE
T. 05 53 45 85 70
www.adhenia-formation.fr



PROGRAMME DÉTAILLÉ

- | Les réflexes communs à tous les types de réunion
- | La trame pour conduire chaque réunion

5. FORMER ET ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS

- | Le partage des savoirs faire
- | Les 4 étapes d'un débriefing d'écoute
- | La construction d'une grille d'analyse des d'appels

6. TRAITER LES CAS DIFFICILES

- | L'entretien de recadrage et de remotivation
-