

# Manager la Performance d’un Centre d’appels

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/manager-la-performance-dun-centre-dappels*

DURÉE
**3 jours (21h)**

RÉFÉRENCE
**MC344**

CATÉGORIE
**Efficacité et Performance des Commerciaux**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Répondre aux impératifs de gestion d'une équipe d'un centre d'appel
- Créer une dynamique de groupe positive
- Assurer des doubles écoutes et gérer un débriefing téléphonique
- Développer les compétences et consolider les techniques de l'accueil et du comportement des membres de son équipe

## POUR QUI ?

- Superviseurs
- Managers d'équipes de téléconseillers ou hotliners

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Intégrer le positionnement du manager d'un centre d'appels

- Se situer sur la plateforme téléphonique / service client
- Préciser environnement, rôle et missions
- Réflexion sur le positionnement du responsable avec son équipe

### 2 / Se positionner en manager coach de son équipe

- Pourquoi utiliser le coaching comme outil de management ?
- Identifier la mission du coach
- Comprendre différence et impact : coacher ou manager
- Utiliser les 4 actions fondamentales

### 3 / Etre à l'écoute de son équipe

- Utiliser les techniques d'écoute objective et active
- Savoir poser des questions, reformuler
- Appliquer la grille d'écoute de Porter
- Utiliser les outils et les grilles d'observation. Plan de progrès de coaching
- Mieux connaître son équipe pour mieux la gérer : les attitudes relationnelles, les positions de vie
- Maitriser ses émotions et celles de son équipe

### 4 / Préparer et structurer les appels des téléconseillers

INNOV MAROC

- Approfondir la capacité d'organisation et d'autonomie de son équipe
- Veiller à l'organisation matérielle
- Affiner les argumentaires et garantir leur prise en charge
- Elaborer les catalogues de réponses aux questions, objections, réclamations
- Lever les obstacles rencontrés dans le déroulement des entretiens
- Renforcer les stratégies des téléconseillers : écoute-questionnement-reformulation

**5 / Animer les débriefings avec efficacité et objectivité**

- Créer un relationnel fort et un climat de confiance
- Pratiquer la double écoute comme signe de reconnaissance
- Etre un exemple dans l'art du questionnement au cours du débriefing
- Reformuler pour faire progresser le téléconseiller
- Repérer les degrés d'autonomie des membres de son équipe
- Adapter ses débriefings pour progresser vers plus de délégation
- Argumenter sur les ressources nécessaires

**6 / Motiver son équipe à l'aide des réunions hebdomadaires**

- S'appuyer sur les leviers de la stratégie par objectifs
- Mettre en mouvement son équipe par des stimulations et des micro-formations
- Donner du sens aux objectifs et aux actions
- Présenter les statistiques et les résultats de l'équipe
- Inscrire les bonnes pratiques dans le temps

INNOV MAROC

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 24 au 26 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 21 au 23 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 16 au 18 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 18 au 20 Août 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 20 au 22 Oct. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés