

# Managez et motivez vos équipes de Téléconseillers

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/managez-et-motivez-vos-equipes-de-teleconseillers*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**MC345**

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
- Manager sa propre équipe
- Animer une plateforme téléphonique au quotidien

## POUR QUI ?

- Superviseurs
- Animateurs de centre d'appels

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 / Prendre conscience de l'importance de la communication interpersonnelle dans la fonction de manager

- Les 3 lois de la communication
- La notion de filtre personnel qui déforme la manière de voir la réalité
- Le positionnement vis-à-vis des anciens collègues

### 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

INNOV MAROC

- Le dimensionnement et la planification de son équipe

### 3 / Animer et motiver son équipe

- La vente d'une activité, procédure, règle à respecter
- La félicitation
- 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

### 4 / Animer des réunions et briefings avec efficacité et objectivité

- Les types de réunion : périodique, de lancement de campagne, de suivi d'activité, de bilan, de briefing quotidien
- La charte pour une réunion productive
- Les réflexes communs à tous les types de réunion
- La trame pour conduire chaque réunion

### 5 / Former et accompagner son équipe

- 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
- L'entretien de remotivation

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

| | |
|---|---|
| 09 au 10 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 08 au 09 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 08 au 09 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 06 Août 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 06 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