

www.magnetic-formation.com

❖ Objectif :

Mettre en place les outils d'évaluation de la qualité au sein d'un centre relation client puis organiser la campagne correspondante

❖ Profil du participant :

Animateur, superviseur, formateur, responsable d'équipe ou de plateau expérimenté chargés de réaliser une photographie auditive d'un service client

❖ Pré requis :

Avoir une connaissance confirmée des métiers de la relation client à distance et de celui de manager d'équipes de conseiller.

❖ Durée :

2 jours

❖ Prix journée :

Contactez-nous au :

Tél : 03 27 42 39 12

Mail : contact@magnetic-formation.com

❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises.

Contenu pédagogique

Réflexion préalable

Contexte de l'audit
Définition et cadre de l'audit
Détermination de « normes » qualité
Principales difficultés rencontrées

Les missions du « responsable qualité plateau »

Connaître la stratégie relation client et les objectifs de l'entreprise
Evaluer et analyser la qualité du travail des équipes
Communiquer autour de l'action
Fédérer autour d'un objectif commun de qualité

La préparation de l'audit

Déterminer les phases de l'audit
Définir l'objectif et la méthodologie
Définir les critères et indicateurs qualité retenus
Elaborer les supports adaptés

Le déroulement de l'audit

Constater les écarts de qualité
Déterminer les actions correctives et préventives
Mesurer la progression post audit
Communiquer le bilan de l'audit

Comment mieux s'organiser ?

Gérer son temps
Planifier et coordonner l'audit et les actions de suivi

Méthode pédagogique

La formation repose sur des méthodes actives et participatives.

Des travaux de réflexion et de créativité sont menés en groupe. L'analyse de situations tirées des réalités du terrain et la mise en pratique via des exercices concrets permettent une acquisition rapide des apports théoriques.

L'expérience des participants est prise en compte pour la mise en place ou l'optimisation d'outils immédiatement opérationnels et adaptés au contexte de chaque participant.