

❖ Objectif :

Savoir créer une dynamique au sein de son équipe de conseillers pour les faire progresser et les impliquer dans les objectifs quantitatifs et qualitatifs du service client

❖ Profil du participant :

Animateurs d'équipe ou conseillers téléphoniques aux missions élargies

❖ Pré requis :

Qualités relationnelles et parfaite maîtrise du métier de conseiller téléphonique. Savoir s'organiser dans son métier et évaluer ses équipes.

❖ Durée :

3 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

Les principaux facteurs clés de motivation
Les aspects dynamiques du rôle de l'animateur d'équipe
Comment fédérer son équipe autour d'un objectif commun ?

Comment bien motiver ?

Adapter son style de motivation
Bien connaître son équipe
Créer et entretenir un bon climat de travail
Susciter l'intérêt et recueillir l'adhésion d'une équipe
Accueillir et intégrer de nouveaux collaborateurs

Informier pour motiver

Sensibiliser à la circulation de l'information
Les différents types d'information à communiquer pour booster l'équipe
Trouver des formulations percutantes
Préparer ses informations « flash »
Organiser et animer une réunion formelle ou informelle

Gérer les performances

Lancer des challenges
Valoriser l'action de son équipe
Impulser ou ralentir le rythme de son équipe
Mener un entretien : préparation et déroulement
Communiquer les objectifs à atteindre et les résultats obtenus

Gérer les facteurs de démotivation

Lister les différentes sources de démotivation
S'affirmer de manière positive
Révéler et développer les compétences de son équipe
Résoudre les situations au bon moment

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.