

❖ Objectif :

Savoir s'organiser dans son métier d'animateur d'équipe en utilisant les bonnes ressources

❖ Profil du participant :

Animateurs d'équipe ou conseillers téléphoniques aux missions élargies

❖ Pré requis :

Qualités relationnelles et parfaite maîtrise du métier de conseiller téléphonique

❖ Durée :

3 jours

❖ Prix journée :

Contactez-nous au :

Tél : 03 27 42 39 12

Mail : contact@magnetic-formation.com

Contenu pédagogique

Réflexion préalable

Orientations stratégiques de l'entreprise
Rôle, missions et qualités de l'animateur d'équipe
Prise de conscience des aspects humains du métier

Communiquer vite et bien

Maîtriser les techniques de communication
Savoir écouter
Sensibilisation à la communication transversale et verticale
Transmettre un message clair, adapté et persuasif

Gérer ses priorités

Lister les impératifs et contraintes du service
Déterminer mes critères de sélection prioritaires
Savoir accepter et gérer les dysfonctionnements techniques ou humains

Planifier son temps

Mettre en place et exploiter au quotidien des outils adaptés
Savoir répartir son temps de travail et évaluer le temps d'une mission
Se fixer des objectifs atteignables pour soi-même et son équipe

Gérer stress et concentration

Gérer freins et frustrations
Savoir prendre du recul et analyser sa pratique professionnelle
Savoir se recentrer sur la mission en cours

Optimiser son organisation

Trouver de nouvelles solutions : responsabiliser, déléguer, travailler plus vite, communiquer de façon méthodique
Savoir concevoir et/ou optimiser les données d'un tableau de bord

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.