

RESPONSABLE ACCUEIL TELEPHONIQUE, CELLULE CLIENTS, SUPERVISEUR...

Objectifs :

- Encadrer une unité téléphonique
- Acquérir une méthode de contrôle et reporting
- Améliorer la communication de la structure.
- Adapter son accueil au contexte professionnel, entreprise, collectivité, service public...

Durée : 2 à 3 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Responsable cellule d'accueil, chef de plateau, superviseur ...

Principaux thèmes abordés

L'encadrement d'une équipe :

- Etudier les différentes conceptions et différents styles de management
- Faire le point sur les missions majeures du responsable
- Définir la notion d'équipe et son fonctionnement
- Tenir compte des objectifs et du contrat de service

L'organisation du travail :

- Organiser son travail et favoriser la mise en œuvre des compétences de chacun
- Savoir transmettre des consignes
- Planifier son travail avec méthode, anticiper, gérer, suivre et contrôler
- Repérer son propre fonctionnement par rapport au temps

Les mécanismes relationnels :

- Rappel des bases de la communication
- Etude des obstacles et des outils à utiliser
- Repérer ses propres mécanismes relationnels
- Connaître les pièges qui induisent des conflits pour pouvoir les éviter
- Utiliser des techniques pour mettre en place des échanges porteurs et positifs
-

La gestion des situations difficiles

- Les représentations de chacun par rapport aux situations difficiles
- Savoir identifier les signes avant-coureurs
- Connaître les causes les plus courantes
- Connaître les techniques à utiliser en cas de crise
- Apprendre à gérer son stress

Les méthodes de contrôle et de reporting

- Comment analyser un entretien téléphonique
- Création de grilles d'évaluation
- Suivi: analyser les progrès réalisés, vérifier le degré d'atteinte des objectifs

[Programme détaillé sur simple demande](#)