



PROGRAMME DE FORMATION

BENCHIKH FARAH

FORMATION
SUPERVISEUR



IFF CONSULTING

Crée par
IFF Consulting

SUPERVISEUR

• **PUBLIC :**

Managers, dirigeants, et toute personnes souhaitant intégrer un rôle de de superviseur.

• **PRÉREQUIS :**

Avoir déjà une expérience en centre d'appel.

• **DURÉE :**

30 jours soit 155H de formation.

• **DATE OU PÉRIODE DE FORMATION :**

À définir

• **HORAIRES :**

De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

• **NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR SESSION :**

Minimum : 1 / Maximum : 8

• **MODALITÉS D'INSCRIPTION :**

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

• **LIEU :**

Intra ou inter

Pour accès aux personnes porteurs d'un handicap : Nous consulter.

• **FORMATEUR :**

Mme Farah BENCHIKH

• **PRISE EN CHARGE :**

Cette formation est éligible jusqu'à 100 % du financement de la formation professionnelle

• **TARIF :**

à partir de 1225 euros.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Savoir communiquer avec son équipe et sa hiérarchie.
- Savoir utiliser tous les leviers pour faire monter en compétences les téléconseillers.
- Savoir faire respecter la réglementation et les normes en vigueur pour le métier.
- Savoir utiliser tous les outils de gestion de la relation client pour un bon fonctionnement.
- Savoir mettre en place rapidement et efficacement une nouvelle mission ou une nouvelle campagne.



SUPERVISEUR

Contenu de formation

60 Heures de formation

- **Moyens nécessaires au superviseur**
 - Maîtriser les outils de gestion de la relation client.
 - Organiser l'activité de l'équipe de téléconseiller.
 - Préparer et mettre en place une nouvelle mission.

60 Heures de formation

- **Savoir manager une équipe de téléconseiller**
 - Savoir participer à un recrutement et à l'intégration des nouveaux conseillers.
 - Effectuer le management de proximité.
 - Faire monter en compétences et faire évoluer ses téléconseillers.
 - Les sources de communication.

35 Heures de formation

- **Améliorer les activités du centre d'appel**
 - Savoir faire appliquer les normes et la réglementation en vigueur de la relation client à distance.
 - Savoir effectuer des tableaux de bord et des reportings.
 - Être capable de donner des propositions adaptées à sa direction.



SUPERVISEUR

MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Evaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation.
- Evaluation des compétences en début et en fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation.

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRECIATION DES RESULTATS

- Feuille de présence signée des participants et du formateur par demi-journée.
- Attestation de fin de formation mentionnant :
 - Les objectifs,
 - La nature,
 - La durée de l'action,
 - Les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS

◦ Modalités pédagogiques :

- Évaluation des besoins et du profil du participant.
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules.
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Questionnaires, exercices et étude de cas.
- Réflexion et échanges sur des cas pratiques.
- Retours d'expériences.

◦ Éléments matériels :

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire.
- Support de cours au format numérique et version papier transmis au participant par mail et support papier en fin de la formation.

◦ Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation, le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

▪ Contact :

BENCHIKH Farah : iffconsultingmanagement@gmail.com

