



Managez et motivez vos équipes de Téléconseillers

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/managez-et-motivez-vos-equipes-de-teleconseillers>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC345

 CATÉGORIE
**Performance
Commerciale en Centre
d'Appel**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Répondre aux impératifs de gestion d'une équipe d'un centre d'appel
- ✓ Manager sa propre équipe
- ✓ Animer une plateforme téléphonique au quotidien

POUR QUI ?

- ✓ Superviseurs
- ✓ Animateurs de centre d'appels



Programme détaillé

1 / Intégrer le positionnement du manager d'un centre d'appels

- Se situer sur la plateforme téléphonique / service client
- Préciser environnement, rôle et missions
- Réflexion sur le positionnement du responsable avec son équipe

2 / Se positionner en manager coach de son équipe

- Pourquoi utiliser le coaching comme outil de management ?
- Identifier la mission du coach
- Comprendre différence et impact : coacher ou manager
- Utiliser les 4 actions fondamentales

3 / Prendre conscience de l'importance de la communication interpersonnelle dans la fonction de manager

- Les 3 lois de la communication
- La notion de filtre personnel qui déforme la manière de voir la réalité
- Le positionnement vis-à-vis des anciens collègues

2 / Piloter son activité en centre d'appels

- La définition d'objectifs
- Les tableaux de bord
- Le reporting à la Direction : les 2 réflexes à cultiver

- Le dimensionnement et la planification de son équipe

3 / Animer et motiver son équipe

- La vente d'une activité, procédure, règle à respecter
- La félicitation
- L'entretien d'activité pour exercer une pression positive sur l'activité
- Les principes de base de l'animateur de plateau
- Le partage des résultats d'action

4 / Animer des réunions et briefings avec efficacité et objectivité

- Les types de réunion : périodique, de lancement de campagne, de suivi d'activité, de bilan, de briefing quotidien
- La charte pour une réunion productive
- Les réflexes communs à tous les types de réunion
- La trame pour conduire chaque réunion

5 / Former et accompagner son équipe

- Le partage des savoirs faire
- Les 4 étapes d'un débriefing d'écoute
- La construction d'une grille d'analyse des d'appels

6 / Traiter les cas difficiles

- L'entretien de recadrage
- L'entretien de remotivation

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 28 au 29 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 24 au 25 Sep. 2026

 Distanciel

 24 au 25 Nov. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 Téléphone : +212 522 247 210

 Email : contact@innov-maroc.com

 Web : <https://www.innov-maroc.com>