

Managez et motivez vos équipes de Téléconseillers

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

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC345

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

Maroc Performance

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

Maroc Performance

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

Maroc Performance

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

24 au 25 Nov. 2026	Distanciel
09 au 10 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés