

MANAGER UN CENTRE DE CONTACTS MULTICANAL

effiCRM

DUREE : 2 jours

Code Formation : FOR025

BENEFICES ATTENDUS

- Maitriser les techniques de pilotage d'une activité multicanale
- Définir les priorités pour garantir une production efficace
- Fixer les objectifs, accompagner et mesurer pour faire progresser son service (tous canaux confondus)
- Déterminer les plans d'actions cohérents avec les canaux de contacts

PROGRAMME

- ✓ La gestion multicanale d'un service :
 - ▶ Décliner les objectifs stratégiques en objectifs d'équipe et individuels selon le canal
 - ▶ Identifier les indicateurs de performance
 - ▶ Savoir fixer et communiquer sur les objectifs (quantitatifs, qualitatifs, commerce...)
- ✓ Répartir la charge de travail de son équipe en fonction du canal et du flux
- ✓ Définir les priorités de traitement
- ✓ Le dimensionnement au regard de l'activité
- ✓ La gestion du quotidien selon les priorités
- ✓ L'analyse et le suivi des performances de son équipe (terrain, tableaux de bords, reportings...)
- ✓ Les plans d'actions d'amélioration continue (production / qualité)
- ✓ Les techniques pour gérer en période de pic d'activité

Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.

Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Méthode participative
- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ Exercices pratiques

PREREQUIS

Cette formation nécessite de maîtriser les techniques de management d'équipe

PUBLIC CONCERNE

Toute personne managant ou souhaitant manager une équipe gérant plusieurs canaux de contacts et qui veut maîtriser les techniques de pilotage d'une activité multicanale

Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ Manager une équipe
- ✓ Le pilotage individuel

Les +
d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien Manager d'équipe dans différents secteurs d'activité