

# Le management d'activités de centre de contacts

## OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques de pilotage d'activité
- Mesurer et contrôler pour faire progresser son activité
- Définir des plans d'actions efficaces

## PROFIL PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne responsable ou souhaitant devenir responsable d'une activité et qui désire maîtriser les techniques de pilotage

## PRÉREQUIS

Aucun

## PROFIL FORMATEUR

Spécialiste du management opérationnel



- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret de la formation 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 opérationnel et spécialiste du management d'activités de centres de contacts

## PROGRAMME

### **Savoir fixer les objectifs de son activité**

- Décliner les objectifs stratégiques en objectifs d'équipe et individuels
- Identifier les indicateurs de performance
- Savoir fixer et communiquer sur les objectifs (quantitatifs, qualitatifs, commerce...)
- Rythmer le travail de son équipe selon les priorités
- Savoir gérer en période de pic d'activité

### **Savoir dimensionner son service**

- Définir la charge de travail et la taille du service pour atteindre les objectifs

### **Suivre et améliorer les résultats**

- Suivre et analyser avec objectivité les performances de son équipe (terrain, tableaux de bords, reportings...)
- Définir et suivre les plans d'actions d'amélioration

## ÉVALUATION

En début de formation : questionnaire ou entretien

En cours de formation: exercices, mises en situation et débrief

Fin de formation : Bilan, tour de table

**DURÉE** 2 jours

**TARIF** • Inter : 2 400 €HT/p. • Intra : Sur devis

## LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Partage d'expériences
- Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- Exercices pratiques, jeux de rôles

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les dates de formation seront confirmées sous 48h maximum selon la disponibilité des participants et celle du formateur.

### SITE INTERNET

[www.efficrm.com](http://www.efficrm.com)

### EFFICRM PARIS

[contact@efficrm.com](mailto:contact@efficrm.com)

00 33 (0)1 84 73 00 95

### EFFICRM LYON

[bureau-lyon@efficrm.com](mailto:bureau-lyon@efficrm.com)

00 33 (0)6 51 40 35 96

### SOCIAL

 [effiCRM entreprise](#)

 [@effiCRM](#)

 [effiCRM](#)