

## Prospectus détaillé – Formations LOEM

### E1. La gestion des effectifs : les meilleures pratiques

Programme dédié à l'équipe de gestion des effectifs de votre centre de contacts clients.

La gestion et la planification des effectifs est l'une des fonctions les plus importantes de la gestion d'un centre de contacts. Apprenez à planifier le bon nombre de ressources en place au bon moment pour répondre à tous les contacts de façon efficiente.

Identifiez les indicateurs de performance cruciaux ainsi que les réels bénéfiques de la mesure.



Approche personnalisée



4 heures



Diffusion dans vos bureaux

#### Objectifs de la formation

- Explorer les meilleures pratiques en matière d'analyse des données, de prévision des contacts et de modèles d'horaires.
- Proposer des stratégies pour réduire le sureffectif, le surtemps et le taux de roulement.
- Considérer les indicateurs de performance clés pour un centre de contacts efficace. Améliorer l'adhérence aux horaires et l'efficacité des agents et des superviseurs.
- Éviter les erreurs communes en gestion des effectifs.

#### Points forts de la formation

- Cette formation aide l'équipe de la gestion des effectifs à utiliser les meilleures pratiques dans l'industrie.
- La formation soutient l'équipe de la gestion des effectifs ainsi que la haute direction dans la sélection des indicateurs de performance clés et fixe des objectifs.

- On y apprendra à comprendre et à fixer les prévisions d'appels selon la périodicité.
- Plusieurs activités de mise en pratique permettent aux participants d'appliquer leurs apprentissages grâce à des situations adaptées à leur quotidien.

## Programme

Lors de cette formation, l'équipe de la gestion des effectifs apprendra à :

- Définir qu'est-ce qu'un centre de contacts et qu'est-ce que la gestion des effectifs.
- Identifier les éléments à considérer afin d'obtenir une structure d'équipe optimale.
- Définir les trois étapes essentielles de la planification des effectifs et leurs caractéristiques spécifiques.
- Comprendre l'importance et les avantages d'impliquer les ressources dans le processus de planification des effectifs.
- Identifier les différents facteurs à considérer dans le choix des indicateurs de performance.
- Définir les indicateurs de performance clés à considérer dans un centre de contacts clients.
- Considérer les enjeux de chacun de ces indicateurs et de l'importance qu'ils représentent dans la gestion d'un centre de contacts.
- Utiliser un ensemble utile de formules, de calculs et de scénarios pour démystifier les mathématiques derrière les chiffres.
- Définir les étapes pour une planification des effectifs à court terme efficace et les mettre en pratique.

## Formations complémentaires

E2.La conception de modèles d'horaires pour centres de contacts, E3.La planification stratégique des effectifs en multicompetences