

Prospectus détaillé – Formations LOEM

L1. Instaurer la confiance superviseur-agent

Programme dédié aux **Superviseurs** de votre centre de contacts clients.

Quel patron vous a marqué dans votre parcours professionnel? Pour quelles raisons? Qu'avez-vous appris de vos mentors dans le passé?

La formation dans l'action Leadership 1 démontrera par ses activités concrètes comment éviter les erreurs communes d'entrée en poste dans le rôle de chef d'équipe. Apprenez comment instaurer la relation de confiance au sein de votre équipe et mener vers l'atteinte des résultats.

Chacune des méthodes est explorée et des outils sont proposés et testés en équipes ou en groupe.



Approche personnalisée



3 heures



Formation dans l'action



Diffusion dans vos bureaux

Objectifs de la formation

- Comprendre sur quoi se base le leadership d'un superviseur
- Explorer les tâches et les défis qui se rattachent au poste
- Instaurer une confiance de confiance au sein de votre équipe
- Communiquer clairement avec courage
- Mener votre équipe vers l'atteinte des résultats
- Éviter les erreurs communes lors de l'entrée en poste

Points forts de la formation

- Cette formation aide le superviseur à comprendre les bases de la confiance et comment bien l'établir.
- La formation intègre de nouvelles techniques de communication pour s'assurer d'un focus clair grâce au verbal et non verbal.
- 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, les superviseurs apprendront à :

- Reconnaître l'impact des comportements du superviseur sur la relation de confiance avec ses conseillers.
 - **Atelier de groupe**
- Utiliser des phases clés afin d'établir des liens basés sur le respect mutuel et la communication claire.
- Éviter les erreurs communes lors d'une entrée en poste.

Formations complémentaires

L2. Le superviseur-coach; accompagner pour développer, L3. Les quatre styles de gestion d'un superviseur