

Prospectus détaillé – Formations LOEM

L2. Le superviseur-coach : accompagner pour développer

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

Quel est le rôle d'un superviseur? Faut-il gérer les situations quotidiennes ou accompagner les agents dans leur développement?

La formation dans l'action Leadership 2 démontrera par ses activités concrètes comment offrir un accompagnement complet avec des coachings structurés qui auront un impact positif sur les agents.

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 la différence entre vos deux rôles : superviseur et coach
- Repérer quand jouer quel rôle sans vous tromper
- Coacher efficacement votre équipe
- Faire accepter une action de coaching à vos collaborateurs qui n'en veulent pas ou qui pensent ne pas en avoir de besoin
- Assurer un suivi de vos actions de coaching

Points forts de la formation

- Cette formation aide le superviseur à savoir quand mettre son chapeau de superviseur et quand mettre celui de coach.
- La formation intègre des techniques de coaching éprouvées afin de s'assurer d'offrir le meilleur coaching possible aux conseillers selon leur personnalité.
- Plusieurs activités de mise en pratique permettent aux participants d'appliquer leurs apprentissages grâce à des situations adaptées à leur quotidien.
- La formation offre un programme démontrant toutes les étapes importantes d'un coaching et aide le superviseur à faire ses suivis ainsi que de s'assurer d'une excellente compréhension des agents.
- Les superviseurs apprendront les meilleures techniques afin de sensibiliser, motiver et mobiliser leurs agents.

Programme

Lors de cette formation, les superviseurs apprendront à :

- Comprendre et reconnaître dans quelles catégories se situent leurs agents au niveau de l'autonomie professionnelle.
- Apprendre à faire des coachings complets et sans nuance.
 - Atelier de groupe
- Utiliser les techniques de rétroaction positive et d'accompagnement des conseillers.
 - Atelier de groupe

Formations complémentaires

L1. Instaurer la confiance superviseur-agent, L3. Les quatre styles de gestion d'un superviseur