

Prospectus détaillé – Formations LOEM

L3. Les quatre styles de gestion d'un superviseur

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

Êtes-vous plus du type A ou du type B? Avez-vous déjà eu de la difficulté à gérer une situation due à votre personnalité? Connaissez-vous les techniques à employer selon votre personnalité et celle de vos collaborateurs?

La formation dans l'action Leadership 3 démontrera par ses activités concrètes à comprendre et connaître les styles de management d'un superviseur ainsi que les types personnalités de chaque collaborateur, leurs capacités et leurs motivations.

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

- Repérer les degrés de *maturité professionnelle* ou l'autonomie de vos collaborateurs
- Adopter un style de management adéquat pour chaque collaborateur afin de les motiver
- Assumer votre rôle de superviseur en utilisant toujours les bons moyens

Points forts de la formation

- Cette formation aide le superviseur à prendre conscience de leur style de gestion et d'en sortir le meilleur pour chacune des interactions avec les agents.

- La formation aide le superviseur à trouver les bons moyens et les bons termes afin de motiver les agents de son équipe.
- Les superviseurs apprendront les quatre styles dominants et leurs caractéristiques.
- Plusieurs activités de mise en pratique permettront aux participants d'appliquer leurs apprentissages grâce à des situations adaptées à leur quotidien.

Programme

Lors de cette formation, les superviseurs apprendront à :

- Connaître leur style de management et d'en sortir le meilleur d'eux-mêmes grâce à des ateliers de mise en contexte
 - Atelier de groupe et individuel
- Comprendre le niveau d'autonomie de chaque collaborateur afin d'arriver à des résultats positifs
 - Atelier de prise de conscience en groupe
- Rester exigeant sans démotiver.

Formations complémentaires

L1. Instaurer la confiance superviseur-agent, L2. Le superviseur-coach : accompagner pour développer