

Prospectus détaillé – Formations LOEM

Q2. Le coaching, une priorité en centre de contacts

Programme dédié à l'équipe **Qualité** de votre centre de contacts clients.

L'agent est la voix de l'entreprise et le contact direct avec la clientèle. Sachez structurer et implanter un processus de gestion de la qualité et de coaching efficace. Maîtrisez les stratégies gagnantes pour contrer les obstacles pouvant être rencontrés.

Apprenez à donner une rétroaction humaine pour maximiser le développement de vos agents et bien répondre aux demandes des clients.



Approche conseil



4 heures



Diffusion dans vos
bureaux

Objectifs de la formation

- Bâtir un coaching efficace et pertinent en 7 étapes simples.
- Préparer un plan d'amélioration continue afin de s'assurer d'un développement optimal.
- Comprendre les enjeux et les réalités vécues dans un centre de contacts.
- Explorer les différents types de grille d'évaluation.
- Offrir les meilleurs outils à l'équipe Qualité lors des rencontres de coaching avec les agents.
- Comprendre toutes les étapes d'une rétroaction efficace.

Points forts de la formation

- Apprendre les meilleures pratiques de l'industrie en ce qui concerne l'approche coaching.
- La formation intègre toutes les bases nécessaires à un bon coaching afin de maximiser le développement professionnel des conseillers.
- Pendant la formation, l'équipe qualité apprendra toutes les étapes au coaching.
- 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 qualité apprendra :

- Qu'est-ce que le coaching
- Les raisons communes et la raison d'être du coaching
- Le coaching efficace en sept étapes
- Comment structurer et utiliser des grilles d'évaluation des appels
- L'approche par écoute active lors des sessions de coaching
- La rétroaction efficace lors de la rencontre avec l'agent
- Le renforcement positif
- La fréquence des écoutes et des rencontres
- Le calibrage et son impact sur l'écoute des appels
- L'importance d'établir un plan de reconnaissance

Formations complémentaires

Q1. La gestion de la qualité : les meilleures pratiques, Q3. Bâtir des grilles d'écoute objectives et efficaces