

■ En route vers le contact center leadership

The House of Contact Centers® propose dans ses locaux à Mechelen une formation libre : ‘**En Route vers le Leadership au service à la clientèle**’. Cette formation est destinée aux team leaders, responsables junior et team coaches dans les centres de contact.

■ LA FORMATION

Les bons Team Leaders au Contact Center jouent un rôle clé dans l’amélioration continue du service à la clientèle par une bonne analyse des origines des problèmes et occupent une position cruciale dans la croissance et le développement des collaborateurs et de l’organisation.

En bref : ils ont un impact sur toutes les personnes impliquées dans la prestation des services. Cette formation apporte aux team coaches et aux team leaders les clés et outils nécessaires pour se développer.

■ CE QUE VOUS APPRENDREZ AU COURS DE CETTE FORMATION

Cette formation pour Team Leader se place dans la continuité de notre Expert Class et de notre Contact Center Operating Model. Vous démarrez d'un cadre théorique qui se développe grâce aux exercices pratiques, aux cas étudiés et à l'échange d'expériences et d'opinions.

- **KPI's: mesurer c'est connaître, que mesurer et pourquoi?**
Que mesurer pour atteindre les objectifs du contact center?
- **E2E service delivery & service improvement**
Que signifie vente/service pour le client et pour l'organisation ? Par quels canaux et à quels moments le client/prospect s'adresse-t-il à l'organisation ? Comment se déroule une conversation et le suivi des clients et prospects ?
- **L'essence de la gestion de la qualité**
Définition de la qualité? Que contient la gestion de la qualité?
- **Coacher avec succès**
Quelles sont les meilleures pratiques dans le domaine du coaching? Qu'est-ce qu'un bon coaching? Comment communiquer un retour??
Comment transmettre un message difficile de manière professionnelle?
- **Motivation & retention de votre équipe**

■ QUE SEREZ-VOUS EN MESURE DE REALISER A LA FIN DE CETTE FORMATION?

- ✓ Vous saurez quels KPI's doivent être mesurés pour atteindre les objectifs.
- ✓ Vous saurez traduire les objectifs de la société vers ceux du contact center et lier ceux-ci aux résultats des évaluations des collaborateurs.
- ✓ Vous êtes en mesure d'estimer l'impact du service et des ventes pour le client et pour l'organisation. Vous apprenez à raisonner en terme de perspective end-to-end en comprenant quels aspects jouent un rôle et comment les gérer et les mesurer.
- ✓ Vous aurez appris quel est l'objectif de la gestion de la qualité et comment implémenter cette qualité de manière effective.
- ✓ Vous apprenez les différentes manières de coacher les collaborateurs.
- ✓ Vous savez ce qui motive votre équipe et comment renforcer positivement vos collaborateurs.



■ PRATIQUE

Différents modules de 1 jour par semaine pendant 4 semaines.

- Pour les différents moments de départ:
consultez thocc.com/THoCCademy
ou contactez cris@thocc.com
- Adresse: THoCC - Veemarkt 5, Mechelen
- Prix: € 1.500,- par participant (20% de réduction pour le deuxième participant)

■ NOTRE EXPERTISE

Toutes les formations de la THoCCademy sont dispensées par des experts et des formateurs professionnels de centres de contact ayant une expérience pratique et actualisée dans ce domaine.

■ TEMOIGNAGES:

"Cette formation a contribué au fait que je pose aujourd'hui plus de questions et de cette façon je peux prendre une décision de manière réfléchie en tenant compte de l'entière du procès." Kevin, Colruyt Group

"Dès la deuxième séance, j'ai vu un impact sur ma manière de penser et j'ai pu mettre directement certains aspects en pratique." Danielle, Henry Schein

"Le récit end 2 end, dans lequel avec la citation "begin with the end in mind" joue un rôle important, est ce qui m'est le plus resté en mémoire." Rachid, Worldline

■ PLUS D'INFORMATION?

Envoyez-nous un courriel à cris@thocc.com
ou contactez nous au numéro 015/34 54 94.

THoCC
the house of contact centers

+32 15 34 54 94 | info@thocc.com | www.thocc.com

Follow us on [f](#) [in](#) [t](#)