

# SUPERVISEUR EN ENTREPRISE DE TELESECRETARIAT

## Contenu pédagogique

Dans une alternance d'apports théorique, de cas pratiques, de mise en situation et de création d'outils les principales

notions abordées sont :

- Management
- Conduite d'équipe
- Entretien motivationnel
- Indicateur de performance
- Analyses
- Evaluation du collaborateur
- Organisation du service

### ▼ OBJECTIF

- Maitriser le sens du métier de superviseur - Être capable de reconnaître les différents indicateurs de performance de son équipe et les analyser. - Être capable de mener un entretien de management motivationnel - Être capable d'organiser un service...

### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse à des superviseurs, chefs de secteur, directeurs de vente ou chefs d'entreprise chargés de manager des collaborateurs en charge de la relation client au téléphone et soumis à rentabilité... tous niveaux

### ▼ PRÉ-REQUIS

- Français lu, écrit et parlé. - Si à distance : Connexion internet suffisante, installation de Zoom sur l'ordinateur de connexion - Installation d'un lecteur de QR Code sur smartphone ou tablette.

### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Des études de cas, des vidéos, des bandes-son, Kahoot, tests Google Form, jeux de rôle et simulations sont autant d'outils dynamisant les formations appréciées des apprenants. Ces animations sont privilégiées car elles permettent à l'apprenant de pre...

### ▼ DURÉE