



BY ABILWAYS

FORMATIONS LONGUES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : C19CERTISUP

Durée :
7 jours - 49 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 3645
€ HT

CYCLE CERTIFIANT SUPERVISEUR D'ÉQUIPE

Développez durablement la performance de chaque collaborateur

Améliorer son expérience client est devenu un enjeu stratégique pour toute société qui souhaite développer un avantage concurrentiel durable. Pour y parvenir, il est crucial de prendre en compte les défis de la relation client pour qu'elle devienne la priorité de chacun afin de placer le client au cœur de la stratégie d'entreprise.

Suivre une formation certifiante sans passer la certification, c'est possible ! Contactez-nous au 01 85 53 47 56.

OBJECTIFS

Mieux se connaître pour mieux manager (module 1)
Piloter l'activité et animer la performance (module 2)
Accompagner ses collaborateurs et développer leurs compétences par le coaching terrain (module 3)

POUR QUI ?

Responsables d'équipes, superviseurs, animateurs, team leaders, managers de proximité.

PRÉREQUIS

Être en situation managériale d'une équipe en charge de la relation client.

COMPÉTENCES ACQUISES

Définir son positionnement en tant que manager afin de piloter efficacement la performance de son équipe en utilisant notamment les méthodes de coaching terrain.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quiz amont
Présentiel
E-quiz aval

PROGRAMME

S'approprier les principales missions du superviseur d'équipe (Module 1 – 2 jours)

Introduction

- Analyser votre image et identifier votre profil type de management.
- Déterminer vos forces / vos objectifs d'amélioration (autodiagnostic).

Se positionner dans une équipe

- Définir les rôles et missions du manager relation clients.
- Identifier les responsabilités du manager vis-à-vis de son N+1 et de son équipe.
- Adapter son mode de management selon le profil de ses collaborateurs.

Favoriser la cohésion et la motivation de son équipe

- Identifier le fonctionnement d'une équipe et les leviers d'action.
- Relier sa mission de manager aux missions / activités Relation Client.
- Fédérer l'équipe autour de valeurs et de règles de fonctionnement claires.

Définir rythmes managériaux, s'organiser

- Être au clair sur les différentes activités du manager relation clients, ce qui est important / urgent / prioritaire.
- Se fixer des objectifs, poser les 'rochers dans son agenda' (rythmes managériaux).
- Mettre en place une organisation pour dégager des moments clés pour animer, dynamiser, renforcer sa présence/proximité managériale.

Communiquer dans son rôle de manager relation client

- Faire passer des messages clairs et constructifs.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28

- Être le relais de l'information (ascendante, descendante, latérale).
- Briefer / débriefer / animer une réunion.
- Conduire les entretiens managériaux : l'entretien de délégation.

Gérer la performance de son équipe (module 2 – 2 jours)

Comprendre les enjeux du management de la performance en relation client

- Identifier les différentes familles d'indicateurs (KPI) : de performance, qualité, RH, économique...
- Analyser liens et impacts entre les différents indicateurs.
- Piloter l'activité en mode PDCA.

Construire un tableau de bord adapté

- Identifier les principes du tableau de bord efficace.
- Utiliser le tableau de bord au quotidien.
- Expliquer, exploiter, présenter un reporting.

Animer la performance auprès de son équipe

- Définir les objectifs
- Transformer les indicateurs, les objectifs en plan d'action.
- « Vendre » le pilotage des indicateurs à l'équipe.
- Définir les rituels et les outils du pilotage des performances (quotidien, hebdomadaire).
- Mobiliser l'équipe : intégrer le pilotage des indicateurs dans ses pratiques (brief, débrief, affichages, challenges...).

Mettre en place un management en mode coaching (module 3 – 2 jours)

Passer du manager au manager coach

- Guider plutôt que diriger, évaluer, comprendre, soutenir.
- Définir la spécificité du coaching et les composantes du succès.
- Intégrer les composantes du succès du coaching : posture et cadre dans l'environnement relation client.

Conduire les séances de coaching, débriefing, training, soutien pédagogique

- Définir l'objectif, le cadre, les méthodes, la durée.
- Demander au collaborateur de faire sa propre analyse.
- Valider les acquis, les progrès.
- Préciser son analyse.
- Démontrer, faire faire et accompagner sur les moyens.
- Co-construire le plan d'action et inscrire l'accompagnement sur la durée.

Communiquer efficacement

- Établir une relation de confiance.
- Analyser et accompagner : le sens de l'interactivité, susciter l'adhésion et la participation active du conseiller.
- Reconnaître les points forts : féliciter, valoriser, stimuler.
- Gérer des situations difficiles : difficultés persistantes, conseillers qui n'appliquent pas, n'adhèrent pas, manifestent un comportement de retrait...

Accompagner et mobiliser au quotidien

- Répartir son temps au sein de l'équipe pour former, suivre, accompagner, développer.
- Mobiliser et dynamiser les conseillers sur leurs objectifs de progrès.
- Assurer un suivi des actions approprié pour inscrire la progression dans la durée.

Certification Professionnelle Superviseur (1 jour)

La participation au parcours certifiant permet d'obtenir un certificat professionnel Superviseur attestant de la maîtrise de nouvelles compétences.

- Soutenance d'un mémoire devant un jury professionnel à l'issue du parcours.
- Ce parcours est validé par l'ISQ – OPQF.

INTERVENANTS

Véronique TRAVI

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire



pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Cette formation, en plusieurs modules, alterne théorie et pratique et met l'accent sur les échanges et le mode collaboratif. Les exercices en salle et d'intersessions permettent d'évaluer la prise en main des outils, concepts et méthodologies vus en formation. Parallèlement, chaque participant, souhaitant passer la certification du parcours, travaille sur un sujet personnel, choisi en lien avec l'équipe pédagogique. L'ensemble du parcours permet d'appréhender et de valider les différentes connaissances et compétences nécessaires à la réalisation de ce sujet/projet. Grâce à leur expertise, les intervenants conseillent et accompagnent ces apprenants jusqu'à la présentation de leur travail. Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

