



Manager la Performance d'un Centre d'appels

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/manager-la-performance-dun-centre-dappels>

🕒 DURÉE
3 jours (21h)

🏷️ RÉFÉRENCE
MC344

📁 CATÉGORIE
**Efficacité et
Performance des
Commerciaux**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Répondre aux impératifs de gestion d'une équipe d'un centre d'appel
- ✓ Créer une dynamique de groupe positive
- ✓ Assurer des doubles écoutes et gérer un débriefing téléphonique
- ✓ Développer les compétences et consolider les techniques de l'accueil et du comportement des membres de son équipe

👤 POUR QUI ?

- ✓ Superviseurs
- ✓ Managers d'équipes de téléconseillers ou hotliners



Programme détaillé

1 / Intégrer le positionnement du manager d'un centre d'appels

- Se situer sur la plateforme téléphonique / service client
- Préciser environnement, rôle et missions
- Réflexion sur le positionnement du responsable avec son équipe

2 / Se positionner en manager coach de son équipe

- Pourquoi utiliser le coaching comme outil de management ?
- Identifier la mission du coach
- Comprendre différence et impact : coacher ou manager
- Utiliser les 4 actions fondamentales

3 / Etre à l'écoute de son équipe

- Utiliser les techniques d'écoute objective et active
- Savoir poser des questions, reformuler
- Appliquer la grille d'écoute de Porter
- Utiliser les outils et les grilles d'observation. Plan de progrès de coaching
- Mieux connaître son équipe pour mieux la gérer : les attitudes relationnelles, les positions de vie
- Maîtriser ses émotions et celles de son équipe

4 / Préparer et structurer les appels des téléconseillers

- Approfondir la capacité d'organisation et d'autonomie de son équipe

- Veiller à l'organisation matérielle
- Affiner les argumentaires et garantir leur prise en charge
- Elaborer les catalogues de réponses aux questions, objections, réclamations
- Lever les obstacles rencontrés dans le déroulement des entretiens
- Renforcer les stratégies des téléconseillers : écoute-questionnement-reformulation

5 / Animer les débriefings avec efficacité et objectivité

- Créer un relationnel fort et un climat de confiance
- Pratiquer la double écoute comme signe de reconnaissance
- Etre un exemple dans l'art du questionnement au cours du débriefing
- Reformuler pour faire progresser le téléconseiller
- Repérer les degrés d'autonomie des membres de son équipe
- Adapter ses débriefings pour progresser vers plus de délégation
- Argumenter sur les ressources nécessaires

6 / Motiver son équipe à l'aide des réunions hebdomadaires

- S'appuyer sur les leviers de la stratégie par objectifs
- Mettre en mouvement son équipe par des stimulations et des micro-formations
- Donner du sens aux objectifs et aux actions
- Présenter les statistiques et les résultats de l'équipe
- Inscire les bonnes pratiques dans le temps

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 28 au 30 Oct. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 22/10/2026 — Réf : MC344
Maroc Performance — Tous droits réservés