



# PROGRAMME DE FORMATION

**“Développer le leadership opérationnel en centre de relation client”**

-  06 59 69 51 86
-  [smr.formation@gmail.com](mailto:smr.formation@gmail.com)
-  1 Rue du Débarcadere 92700 Colombes

### **Modalités d'admission et de déroulement**

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

### **Lieu de la formation**

La formation se déroule en présentiel au région parisienne

### **Accessibilité pour les personnes en situation de handicap**

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact : 06 59 69 51 86 / [smr.formation@gmail.com](mailto:smr.formation@gmail.com)

### **Délai et modalités d'accès**

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours suite à l'inscription auprès du référent pédagogique

### **Prérequis d'accès à la formation**

- Exercer ou être amené à exercer une fonction d'encadrement ou de supervision en centre de relation client
- Maîtriser les fondamentaux de la communication professionnelle
- Avoir une première expérience en environnement service client ou centre d'appels

### **Public concerné**

- Superviseurs
- Team leaders
- Responsables d'équipe en centre de relation client
- Managers opérationnels
- Chargés de pilotage de la performance relation client

### **Objectifs et compétences visées**

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les fondamentaux du leadership opérationnel et adopter une posture managériale adaptée au contexte du centre de relation client
- Mettre en œuvre des techniques de communication efficaces afin d'animer, motiver et fédérer une équipe au quotidien
- Analyser les indicateurs de performance et piloter l'activité afin d'atteindre les objectifs de qualité et de productivité
- Conduire des entretiens managériaux et gérer les situations conflictuelles avec méthode et professionnalisme
- Structurer des actions d'accompagnement et d'amélioration continue afin de développer les compétences et l'engagement des collaborateurs

### **Méthodes pédagogiques mobilisées**

- Présentiel interactif : formation en salle avec aménagement favorisant les interactions et travaux de groupe
- Supports multimédia : utilisation de vidéos, présentations dynamiques et outils digitaux pour illustrer les concepts
- Documentation personnalisée : remise d'un livret pédagogique complet et d'outils pratiques adaptés au contexte des participants
- Accompagnement individualisé : temps dédiés au coaching individuel et à la personnalisation des apprentissages
- Évaluations formatives : exercices d'auto-évaluation et quiz permettant de mesurer la progression des acquis tout au long de la formation
- Études de cas : analyse de situations réelles issues des centres de relation client
- Jeux de rôle : simulations d'animation d'équipe, gestion de conflit et conduite d'entretien managérial

### **Durée**

14 heures

### **Tarif**

600 € TTC

## Programme de formation détaillé

### Jour 1 : Adopter une posture de leadership opérationnel

08h00 – 08h30 : Accueil des participants et cadrage de la formation

- Identifier les attentes et besoins des participants
- Présenter les objectifs pédagogiques et modalités d'évaluation
- Structurer les règles de fonctionnement du groupe

08h30 – 10h00 : Comprendre le leadership en centre de relation client

- Identifier les missions clés du manager opérationnel
- Différencier management, supervision et leadership
- Analyser les impacts du leadership sur la performance et la qualité de service

10h00 – 10h15 : Pause

10h15 – 12h00 : Développer une communication managériale efficace

- Utiliser les techniques d'écoute active et de reformulation
- Formuler des consignes claires et mobilisatrices
- Adapter sa communication aux profils des collaborateurs

12h00 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Piloter l'activité et les indicateurs de performance

- Identifier les KPI d'un centre de relation client
- Analyser les écarts de performance individuels et collectifs
- Construire des actions correctives adaptées

15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Motiver et engager son équipe au quotidien

- Identifier les facteurs de motivation des collaborateurs
- Mettre en œuvre des techniques de reconnaissance efficaces
- Développer la cohésion et l'esprit d'équipe

## **Jour 2 : Renforcer l'efficacité managériale et gérer les situations sensibles**

08h00 – 08h30 : Réactivation des acquis de la veille

- Reformuler les notions essentielles abordées
- Identifier les points d'amélioration individuels
- Partager les retours d'expérience des participants

08h30 – 10h00 : Conduire les entretiens managériaux

- Préparer un entretien de suivi ou de recadrage
- Structurer un échange constructif et orienté résultats
- Formuler des feedbacks motivants et mesurables

10h00 – 10h15 : Pause

10h15 – 12h00 : Gérer les conflits et situations difficiles

- Identifier les sources de tensions en équipe
- Appliquer des méthodes de résolution de conflit
- Désamorcer les situations émotionnelles complexes

12h00 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Développer l'amélioration continue de l'équipe

- Construire des plans d'action opérationnels
- Organiser le suivi des performances et des compétences
- Mettre en œuvre des actions d'accompagnement adaptées

15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Mise en situation finale et évaluation des acquis

- Réaliser une simulation complète de management opérationnel
- Analyser les pratiques managériales mises en œuvre
- Formaliser un plan de progression individuel

### **Méthodes d'évaluation**

Évaluation finale sous forme de mise en situation managériale complexe où chaque participant devra démontrer sa maîtrise des compétences clés acquises durant la formation, suivie d'un débriefing personnalisé avec le formateur.