

Catalogue de formations

//

Solutions affaires



Solutions affaires

Notre catalogue de formations Solutions affaires comprend 4 modules pour contribuer au développement de vos équipes.

+ Meilleures pratiques de gestion de performance – Atelier pour les gestionnaires de première ligne	<ul style="list-style-type: none">- Durée de 2 jours sur 4 demi-journées (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 1 950 \$ / personne
+ Amélioration de la performance et gestion du changement en centre de relation client	<ul style="list-style-type: none">- Durée de 4 jours espacés (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 3 750 \$ par personne
+ Rôle conseil en gestion des effectifs	<ul style="list-style-type: none">- Durée de 2 jours consécutifs (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 1 900 \$ par personne
+ Meilleures pratiques en gestion de la qualité en centre de relation client	<ul style="list-style-type: none">- Durée de 1 journée (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 950 \$ par personne



Solutions affaires | Module 1 | Programmation récurrente

Meilleures pratiques de gestion de performance – Atelier pour les gestionnaires de première ligne

Qui	Format	Groupes	Durée
Gestionnaire de première ligne Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	2 jours sur 4 demi-journées 60 % théorie 40 % pratique

Cette formation vise à vous aider à adopter une approche de coaching sur les comportements en lieu et place des approches traditionnelles centrées sur les chiffres et les indicateurs pour améliorer durablement la performance de vos équipes.

Objectifs spécifiques

- Comprendre la dynamique de performance et des comportements en centre de relation client
- Comprendre les principaux indicateurs (KPIs) et les interpréter
- Se positionner dans son rôle de chef et de coach
- Se donner un modèle de coaching pertinent à sa réalité
- Savoir reprendre le contrôle de son quotidien
- Savoir conduire une rencontre de coaching avec un employé
- Faire un plan de match pour adopter le coaching sur les comportements avec son équipe

Approche

Présentation, jeux de rôle, pratique

Les participants travaillent à partir de la situation de leur équipe et sont amenés à développer un plan pour transférer les apprentissages dans leur milieu de travail.

1 950 \$
par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Solutions affaires | Module 2 | Programmation récurrente

Amélioration de la performance et gestion du changement en centre de relation client

Qui	Format	Groupes	Durée
Personne en charge de projets d'amélioration Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	4 jours espacés 60 % théorie 40 % pratique

Dans cette formation, vous apprendrez comment conduire des projets d'amélioration de manière structurée et à gérer le changement pour maximiser votre impact sur la performance du centre de relation client.

Objectifs spécifiques

- Comprendre l'écosystème des centres de relation client pour bien positionner son projet
- Définir son mandat et son rôle dans le projet.
- Savoir appliquer les fondamentaux de la gestion de projets d'amélioration
- Savoir identifier les impacts et les enjeux de changement.
- Savoir développer une stratégie et un plan de gestion de changement adapté
- Bâtir son plan pour déployer son projet d'amélioration

Approche

Présentation, discussions et jeux de rôle.

Les participants qui s'inscrivent doivent avoir identifié un projet dont ils ont la responsabilité. Le projet sera travaillé au travers des différentes perspectives pour soutenir le transfert des apprentissages.

3 750 \$

par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Solutions affaires | Module 3 | Programmation récurrente

Rôle conseil en gestion des effectifs

Qui	Format	Groupes	Durée
Gestionnaires ou partenaires en gestion des effectifs Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	2 jours consécutifs 60 % théorie 40 % pratique

Cette formation vise à développer l'efficacité et l'impact de vos interventions auprès de vos partenaires afin de maximiser votre contribution à la performance du centre de relation client.

Objectifs spécifiques

- Comprendre les différents rôles que peut avoir la gestion des effectifs en centre de relation client
- Savoir définir son rôle en prenant en charge ses besoins personnels
- Savoir « être en relation d'affaire » avec son partenaire
- Savoir identifier les vrais besoins de ses partenaires et les intégrer dans son approche
- Savoir évaluer la situation en combinant judicieusement les chiffres et la perspective humaine
- Savoir développer une vision de gestion des effectifs qui soit stimulante pour ses partenaires
- Savoir déployer un plan ambitieux et pragmatique avec vos partenaires
- Savoir nourrir et développer la relation malgré les difficultés

Approche

Présentation, discussions et jeux de rôle.

1 900 \$
par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Solutions affaires | Module 4 | Programmation récurrente

Meilleures pratiques en gestion de la qualité en centre de relation client

Qui	Format	Groupes	Durée
Gestionnaires et partenaires en assurance qualité Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	1 journée 60 % théorie 40 % pratique

Au cours de cette formation essentielle, les participants apprendront à positionner la gestion de la qualité comme un levier stratégique de l'évolution du centre de relation client dans l'organisation.

Objectifs spécifiques

- Connaître les différentes approches en gestion de la qualité
- Savoir démontrer l'impact stratégique de la gestion de la qualité en centre de relation client
- Savoir développer des stratégies et des grilles d'écoute efficaces et adaptées aux nouvelles réalités et attentes des clients
- Savoir concilier la qualité de service et les contraintes de type réglementaire ou conformité
- Savoir animer des rencontres de calibration efficace avec ses partenaires
- Savoir définir et implanter des stratégies de développement des talents
- Savoir contribuer à la stratégie d'amélioration continue et à la voix du client

Approche

Présentation, discussions et jeux de rôle.

950 \$

par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Explorez nos autres formations

Solutions clients

- Meilleures pratiques en service client téléphonique
- Rôle conseil : savoir prioriser les intérêts des clients en tout temps
- Meilleures pratiques pour le service à la clientèle en clavardage
- Gérer les situations difficiles de façon positive avec les clients
- Atelier pour gestionnaires : Introduction aux stratégies d'expérience client

Solutions talents

- Définir le WHY de son équipe (selon l'approche de Simon Sinek)
- Meilleures pratiques en gestion et mobilisation des équipes en mode virtuel
- Programme de développement des gestionnaires de première ligne
- Formation de formateurs en centre de relation client
- Formation de formateurs en mode virtuel

