



« Votre partenaire formation »

## AFC / Mosaïque Formations

13 allée des Anciennes Serres

86280 SAINT BENOIT

Tél : 05 49 38 08 38

[www.atlantique-formation.fr](http://www.atlantique-formation.fr)



Groupe AFC



# SUPERVISEUR

## Diplôme Universitaire

### ► DUREE

Parcours de 12 mois / 400 heures de formation

Février 2010 - janvier 2011

Rythme : 1 semaine de formation par mois /35 heures

### ► PUBLIC

Salariés avec une expérience de chargé de clientèle souhaitant évoluer vers le métier de superviseur

### ► DISPOSITIF

Période de professionnalisation / Contrat de professionnalisation

### ► OBJECTIFS

- ◆ Piloter et gérer les activités en fonction des objectifs commerciaux et de qualité de service
- ◆ Organiser la mise à jour et la validation des procédures qualité
- ◆ Proposer des pistes d'amélioration pour le développement et l'optimisation des activités
- ◆ Etre garant de la qualité du travail rendu par son équipe
- ◆ Fixer des objectifs collectifs et individuels
- ◆ Suivre et évaluer les résultats quantitatifs et qualitatifs
- ◆ Motiver et coacher ses collaborateurs
- ◆ Former son équipe pendant la période d'intégration et tout au long de l'année
- ◆ Participer au recrutement/intégration des conseillers
- ◆ Gérer administrativement une équipe (retard, absence etc.)
- ◆ Informer ses collaborateurs sur les résultats de l'équipe et du Centre de Relation Client
- ◆ Prendre des appels selon les besoins de la production ou du client et gérer des situations difficiles en relation client
- ◆ Rendre compte à son responsable hiérarchique direct et effectuer des reportings

## ► PROGRAMME

### **Module/Unité 1 : L'environnement général et économique – 100 heures**

Le superviseur comprend et identifie les stratégies et l'organisation des entreprises, connaît son secteur d'activité, appréhende les évolutions, situe son action dans le cadre des politiques définies par l'entreprise. Il utilise ses compétences en communication écrite et orale, ses compétences en informatique afin de travailler efficacement en équipe.

- Stratégie et organisation d'entreprise dans le secteur de la relation client (25 h)
  - Les enjeux des entreprises en matière de gestion de la relation client
  - Le label social, les normes et chartes
  - Ergonomie des postes de travail, prévention des risques
- L'évolution des télécommunications et réseaux informatiques et l'impact sur les comportements d'achat (10 h)
- L'approche financière des entreprises (10 h)
- Approfondissement des outils bureautiques (EXCEL , ACCESS et POWER POINT) (25 h)
- La communication écrite et orale (20 h)
- L'anglais professionnel (10 h)

### **Module/Unité 2 : Le management de la relation client – 100 heures**

Le superviseur organise et contrôle l'activité de son équipe en pilotant un outil de gestion de la relation client. Il s'assure de la qualité des résultats et les optimise.

Il peut participer à la construction des outils et supports d'une campagne, il contribue à la conception et l'actualisation des moyens, il rend compte et est force de proposition pour l'évolution de la qualité de service

- Les principales techniques de marketing (20 h)
- Analyse et outils de la relation client et de l'amélioration de la qualité de service (composants et objectifs des tableaux de bord et statistique, indicateurs, démarche et critère de qualité, les bilans et reporting ) (30 h)
- L'élaboration d'une nouvelle campagne : de la demande du donneur d'ordre et des attentes du client final à la mise en place des outils et supports adaptés (10 h)
- Les obligations légales en matière d'écoute et d'enregistrement des appels, le droit de la vente et des télé services (20 h)
- Les techniques de relation client (20 h)

### **Module/Unité 3 : Le management d'équipe – 160 heures**

Il professionnalise, accompagne et optimise les ressources humaines de son équipe dans le respect du droit du travail.

- La législation en matière de droit du travail et de sécurité des biens et des personnes (30 h)
- Les techniques de management et d'animation d'équipe adaptées à chaque type d'opération (30 h)
- Les outils de motivation spécifique à la relation client à distance (20 h)
- La formation et la gestion des compétences (30 h)
- Les modalités et les outils de l'accompagnement individuel (20 h)
- La communication et la gestion de conflits dans son équipe (30 h)

### **Module/Unité 4 : Le projet tutoré – 40 heures**

- Retour d'expériences, suivi des périodes en entreprise
- Accompagnement à la réalisation d'un mémoire