

Dates clés de la formation

- 28 jours sur site + 4 demi-journées en virtuel (online)
- les vendredis et samedis
- entre juin et janvier

Subvention de la Confédération

Depuis janvier 2018, les personnes qui suivent des cours préparant à un examen fédéral sont soutenues financièrement jusqu'à 50%.

Plus d'informations sur la formation de Contact Center Supervisor sur notre site web :

www.callnet.ch/fr/superviseur-du-centre-de-contact-fa



Votre contact

Markus Hungerbühler
Directeur général callnet.ch
markus.hungerbuehler@callnet.ch
Téléphone 044 520 36 40
Mobile 078 717 17 77



Réussir le brevet fédéral Formation de Contact Center Supervisor



callnet.ch
Swiss Contact Center Association

À qui s'adresse la formation?

Les superviseurs, également appelés chefs d'équipe ou de groupe, sont responsables de la gestion d'une équipe d'agents au sein d'un centre de contacts. Le défi de cette fonction est la diversité des rôles, car les superviseurs doivent être de vrais talents polyvalents, en étant à la fois des motivateurs, des coachs, des formateurs, des experts spécialisés, des analystes et des planificateurs... Ils sont en grande partie responsables du succès d'un centre de contacts.

Mais où trouver des collaborateurs de centres de contacts avec de telles qualités? Souvent, les agents les plus performants sont promus parce qu'ils connaissent le mieux l'entreprise, les produits et les processus, et qu'ils maîtrisent parfaitement les activités opérationnelles grâce à leurs années d'expérience. Mais la plupart du temps, il leur manque des compétences en matière de gestion,

d'organisation, de communication et de développement.

La formation de Contact Center Supervisor, qui s'achève par un examen fédéral, vient combler cette lacune. Les futurs superviseurs sont ainsi préparés à la variété des tâches en acquérant des compétences clés, proches de la pratique et axées sur les centres de contacts, dans les domaines du management, du développement et du coaching des collaborateurs.

Le tout est complété par des contenus de cours qui permettent une compréhension approfondie de la planification et du pilotage à succès d'un centre de contacts. Il s'agit également de comprendre les interactions avec les aspects économiques, marketing, juridiques et technologiques.

La formation prépare les participants de manière compétente et pratique à l'examen professionnel pour l'obtention du brevet fédéral.

Contenu des cours

Organisation

- Organisation de la structure et des processus
- Technologie
- Dimensionnement et planification des ressources
- Fonctions et profils de poste
- Sélection du personnel

Conduite et assurance qualité

- Communication avec les collaborateurs
- Quality monitoring
- Formation et coaching
- Pilotage par les indicateurs

Marketing

- Bases de l'inbound marketing
- Expérience client et Customer Journey

Droit

- LCD et code d'honneur
- Bases du droit du travail

Conditions d'admission

Conformément au règlement d'examen, est admis à la formation tout candidat qui

- est titulaire d'un certificat de capacité d'une formation initiale d'au moins trois ans, d'un brevet fédéral, d'un certificat de maturité, d'un diplôme de commerce reconnu par la Confédération ou d'un certificat équivalent et peut justifier, au début de l'examen, d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans le domaine des centres de contacts

ou

- peut justifier au début de l'examen d'au moins quatre ans de pratique professionnelle dans le domaine des centres de contacts et a réussi l'examen d'association de Call Center Agent ou peut présenter une attestation d'équivalence.