

obe^a



JEUDI 6 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Supervision en plateforme Hotline

OBJECTIFS

- Développer l'activité de la plateforme
- Animer l'équipe au quotidien
- Déterminer des indicateurs quantitatifs et qualitatifs pertinents

PUBLIC

Toute personne amenée à superviser une plateforme téléphonique

PROGRAMME

1- Rôles et missions du superviseur de plateforme

- Superviser le plateau : assistance technique et réglementaire
- Organiser le travail des équipes de téléconseillers
- Contribuer à développer la qualité de service
- Définir des normes qualité
- Rendre compte auprès de sa hiérarchie de l'activité de la plateforme

2- La gestion de l'activité

- Planification des activités
- Répartition des charges entre les téléconseillers
- Fixation d'objectifs en termes de délais et de volume d'appels traités
- Contrôle de l'activité à l'aide des indicateurs de résultat
- Contrôle du respect des normes de qualité
- Mettre en place des tests qualité (appels mystère)

3- Animer son équipe de téléconseillers

- Fixer des objectifs
- Gérer sa relation avec ses anciens collègues
- Motiver son équipe
- Gérer le stress des téléconseillers
- Gérer les turnovers en s'assurant de l'absence de perte de savoir
- Mettre en place une grille d'évaluation des compétences

TOUTES LES SESSIONS