

obe^a



LUNDI 21 AVRIL 2025

www.obea.fr

Gérer une plateforme d'Accueil téléphonique

OBJECTIFS

- Identifier les spécificités de l'accueil téléphonique en plateforme
- Repérer les attentes des usagers et mettre en place les outils adaptés

PUBLIC

Superviseur de plateforme d'accueil téléphonique

PROGRAMME

1- La qualité de l'accueil téléphonique attendue dans une plateforme

- Les critères qualité de la Charte Marianne
- Typologie des appels

2- Les critères de recrutement

- Profil type
- Analyse des candidatures
- Trame d'entretien
- Les mises en situation
- Accueil

3- Mise en place de la plateforme

- Organisation de l'espace et des postes de travail
- Utilisation de la technologie
- Les ratios quantitatif et qualitatif
- Organisation du travail et planification

4- Animer une équipe

- La formation initiale et la formation continue
- Transmettre les consignes
- Désamorcer l'agressivité au sein de l'équipe et avec les usagers
- Se positionner en recours dans un conflit avec l'usager
- Le recadrage ou le soutien d'un collaborateur
- L'évaluation des personnels

TOUTES LES SESSIONS