

Formation au pilotage d'activités externalisées

(service client ou commercial)



Programme de formation

MODULE 1

Posture & Quotidien

Rôle du pilote de prestataire
Relations annonceur/prestataire
Rapport et gestion du contrat
Notion d'ingérence
Bonnes pratiques
Journée type du pilote de prestataire

MODULE 2

KPI's et Reportings

Définition et mode de calcul de tous les KPI's d'un service client/commercial
Leviers d'optimisation de chacun d'entre eux
Sélection de vos KPI's et détermination des objectifs
Reportings adaptés à vos activités (quotidiens, flash,...)

MODULE 3

Instances de pilotage

Comité de production
Comité de pilotage
Séances d'écoutes et calibrages
Comité qualité
Comité stratégique

MODULE 4

Modèles de rémunération

Modèles de rémunération sur le marché
Avantages et limites de chacun
Importance du choix du modèle
Systèmes de bonus/malus
Calcul du ROI
Suivi de la facturation

Objectifs opérationnels

1. Adopter la bonne posture en ayant pour objectif de créer un partenariat win-win.
2. Transmettre son expertise, inciter son prestataire sur les bons indicateurs, avec le bon niveau d'exigence et le bon modèle de rémunération.

Publics et prérequis:

Public visé : Toute personne amenée dans le présent ou dans le futur à piloter une activité de relation client ou commerciale externalisée.

Prérequis : Aucun

Durée :

25 heures soit 3,5 jours par stagiaire
8 modules d'une durée variant de 2 à 4 heures.

Modalités et délais d'accès :

Inscription en nous contactant (coordonnées en pied de page)
Démarrage de la formation sous 1 mois, selon disponibilités respectives.

Mode opératoire :

Formation distancielle/présentielle avec formateur Call of Success expert en pilotage d'activités externalisées

Lieu et dates définis entre l'entreprise bénéficiaire et l'organisme de formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

En cas de réalisation de la formation dans des locaux mis à disposition par Call of Success, la formation pourra être rendue accessible aux personnes en situation de handicap.

Sur demande du client et en phase de recueil de besoin, le support pédagogique pourra également être adapté.

Contacts :

Lucie RIEUCROS
lucie@callofsuccess.com
06.67.12.35.08

Contenu détaillé du programme

4 modules permettant de couvrir tous les tenants et aboutissants du métier de pilote d'activité externalisée :

1 Posture et quotidien

Le rôle d'un pilote de service client externalisé, la relation qu'il a avec le partenaire, le rapport au contrat, son importance, la façon de s'y référer, la notion d'ingérence et un focus tout particulier sur la journée type d'un pilote de centre externe. L'objectif est de donner toutes les clés à l'apprenant pour qu'il ait la bonne posture, le bon positionnement vis-à-vis du partenaire.

2 KPI's et Reporting

Les principaux indicateurs mesurant la performance d'un service client, leur utilité, leur mode de calcul, ce qui peut les faire varier et leurs leviers d'optimisation. Le participant sera ensuite en mesure de sélectionner finement les indicateurs qu'il est nécessaire de suivre et de les intégrer au reporting quotidien.

3 Instances de pilotage

Comités de production, comités de pilotage, comités qualité, comités stratégiques et séances d'écoutes ou de calibrage n'auront plus de secret pour l'apprenant. Utilité, contenu, fréquence, participants... le module dévoilera toute la teneur de ces instances fondamentale au pilotage de l'activité externalisée.

4 Modèles de rémunération

L'objectif est de balayer les différents modèles de facturation qui existent sur le marché de l'outsourcing et de mettre en lumière leurs avantages et leurs inconvénients. L'apprenant aura ainsi une bonne connaissance des différentes pratiques sur le marché et sera en mesure de mettre en place un modèle de rémunération win-win avec son partenaire à l'issue du module.

Organisation et fonctionnement de la formation

Type de formation : Action de formation

Durée totale de la formation : 25 heures soit 3,5 jours par stagiaire

Nombre de participants : maximum 8 participants

Modalité pédagogique : formation encadrée avec un mix présentiel/distanciel.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Moyens pédagogiques : Documentation pédagogique (support de formation) remis à l'apprenant. Alternance de théorie, de cas pratiques, d'exemples et d'exercices. Évaluation sommative tout au long de la formation. Le contenu de la formation peut être adapté et modulé en fonction des besoins et demandes spécifiques des apprenants dans le respect des objectifs de formation visés.

Moyens techniques en distanciel : Ordinateur équipé d'une caméra, accès à Google meet, calculatrice, bloc notes et stylo.

Moyens techniques en présentiel : Salle de formation équipée de tables et chaises, ordinateur, projecteur et paperboard avec stylos et papier.

Moyens d'encadrement : Formateur expert en pilotage d'activité externalisée avec une expérience professionnelle supérieure à 5 ans.

Modalités de suivi de l'exécution et d'appréciation des résultats

Suivi de l'exécution : Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur pour chaque session de formation.

Appréciation des résultats : Évaluation formative tout au long de la formation (Exercices pratiques) et quizz d'évaluation des connaissances à chaque fin de module (Questionnaires), questionnaire de satisfaction en fin de formation et certificat de réalisation.