



Une présence terrain ponctuelle et ciblée

Le **coaching live** permet d'amplifier les apports de la formation et d'éviter les régressions.

L'objectif est de vous transmettre les **bonnes pratiques** et les **outils** qui vous permettront de faire progresser votre **qualité de services**, vos **performances commerciales, pédagogiques** et/ou **managériales**.

Notre démarche

L'accompagnement que nous vous proposons s'appuie sur notre expertise acquise en centre de contact et s'adapte à vos exigences de service.

Destiné aux **managers opérationnels, téléconseillers, commerciaux sédentaires, télévendeurs, coachs internes, etc.**, le coaching live s'articule autour de 4 axes principaux :



Observation neutre des pratiques, managériales, relationnelles, commerciales ou pédagogiques en situation réelle.



Valorisation des acquis et **identification des axes d'amélioration** (auto-évaluation et co-évaluation coaché/consultant).



Mise en place d'un **contrat de progrès** avec objectifs et actions pour l'atteindre.



Apports théoriques du consultant si nécessaire.

Les atouts du service



Une solution pragmatique et rapide à mettre en œuvre, adaptée au contexte des centres de contact.



Une démarche orientée action et favorisant le développement de l'autonomie et de l'efficacité des collaborateurs.



Une preuve de l'accompagnement collaborateur (dossier RH).



Un accompagnement et la valorisation d'une démarche Client ++.



A propos d'Happybusiness

Spécialiste des métiers de la Relation Client, notre agence accompagne les professionnels du secteur dans leur démarche de différenciation, dès le recrutement, pour des expériences Collaborateur et Client enchantées.

En savoir plus www.happybusiness.fr

Contactez-nous contact@happybusiness.fr

