

## FICHE DE POSTE FORMATEUR

### MISSION :

Le formateur a pour rôle d'accompagner les opérateurs dès l'embauche et tout au long de la prestation sur site. Il veille à la bonne compréhension et à l'application des consignes, à la formation et pratique des évaluations régulières.

### OBJECTIF :

#### Quotidiennement

- Faire un point chaque matin avec tous les mini-call sur la bonne application des consignes régulières et ponctuelles.
- Répondre aux questions des opérateurs.
- Motiver les équipes.
- Soutenir les équipes pendant les pics d'appels.

#### Hebdomadairement

- Réaliser des appels mystère et débriefing avec les opérateurs dès la fin des sessions.
- Réaliser de la double-écoute et débriefing avec les opérateurs à l'instant T.
- Effectuer des Quiz en mixant consignes habituelles et particulières.

#### Embauches

- Prendre en charge la formation des nouveaux arrivants et effectuer une pré-validation. Communiquer avec le superviseur pour validation définitive.
- Effectuer une synthèse des formations pour transmission au client.

### MOYEN :

Proposer des modules de formation selon les différents process au superviseur pour validation.  
Mise à jour des modules de formation.