



Relation client

S O M M A I R E

RELATION CLIENT

Acheteur e-commerce	237-238
Administration des ventes export	239-242
Faciliter la négociation commerciale	243-244
L'acte de vente en restauration	245-246
Maîtriser les techniques commerciales de prospection	247-249
Organiser et préparer sa démarche commerciale	250-251
Prospection téléphonique	252-253
Prospection terrain	254-255
Réussir ses négociations et fidéliser ses clients	256-258
Techniques de négociation	259-261
Vendre à l'ère du digital	262-263
Vendre en face à face	264-265
Accueil, qualité et efficacité au téléphone	266-268
Accueillir, renseigner et orienter des personnes en situation de handicap	269-271
Développer la communication interpersonnel et la gestion clients	272-273
Faire face à l'agressivité avec la communication non violente	274-275
Gestion de la relation client par téléphone au Helpdesk/Hotline	276-277
Gérer l'agressivité lors de l'accueil des patients	278-279
Gestion des clients difficiles au téléphone	280-282
Gestion des clients difficiles en face à face	283-284
Helpdesk, gérer son stress et les appels difficiles	285-286

S O M M A I R E

La relation client au téléphone en appels sortants	287-289
Personnalisation de la relation client	290-292
Réussir son accueil physique et téléphonique	293-295
Techniques d'accueil, gestion de la violence et de l'agressivité	296-297
Techniques d'accueil, gestion de la violence et de l'agressivité et CNV	299-300
Optimisation de la satisfaction client: outils et bonnes pratiques	301-302



© Photo: Christiaan & Globe.com

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Maîtriser les outils de la négociation d'achat
- Mieux se positionner en tant que négociateur
- Savoir défendre ses positions

PUBLIC CONCERNÉ : Force commerciale

PRÉREQUIS : La formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 10

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 1 jour(s) (7heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

RÉUSSIR LA PRISE DE CONTACT AVEC LE CLIENT, LE PROSPECT

- Se présenter et présenter son entreprise
- Donner envie dès les premiers instants
- Ouvrir le dialogue

IDENTIFIER LES BESOINS ET ATTENTES DU CLIENT

- Distinguer besoins et motivations.
- Questionner pour identifier tous les besoins.
- Les techniques de questionnement.
- Préparer son plan de découverte.

ARGUMENTER POUR CONVAINCRE

- Construire et présenter des arguments percutants
- Adapter son argumentation au client
- Parler en bénéfices
- Valoriser son prix

TRAITER LES OBJECTIONS À LA VENTE

- Les techniques de traitement des objections du client
- L'objection prix
- Acquérir des réflexes pour mieux rebondir sur les objections

CONCLURE LA VENTE

- Aller à la recherche des « oui »
- Repérer les « clignotants d'achat »
- Aider le client à prendre sa décision
- Conclure positivement l'entretien, même en cas de refus
- Sécuriser la suite du parcours client

SUIVRE SES PROPOSITIONS

- Relancer les devis : quand, comment ?

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Maîtriser l'environnement des Incoterms
- Savoir traiter les commandes en respectant la chaîne administrative
- Connaître les différents modes de transports
- Maîtriser l'environnement constitutionnel et réglementaire des douanes
- Connaître les instruments de paiement traditionnels
- Savoir utiliser la chaîne complète de traitement

PUBLIC CONCERNÉ : ADV

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 6

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LES INCOTERMS 2020®

- Leur rôle, leurs avantages
- Les modifications de 2020
- Les éléments de choix d'un incoterm et leurs répercussions pour l'exportateur
- Importance du choix de l'incoterm : impact sur le prix export

Exercices d'applications sur des cas réels d'entreprises

En support : tableau récapitulatif des Incoterms 2020

TRAITEMENT ADMINISTRATIF DES COMMANDES : La chaîne documentaire

- Gestion commerciale de la vente internationale
- Remise, caractéristiques, contenu et présentation de l'offre
- Réception, examen et confirmation de la commande
- Gestion de la chaîne documentaire : les documents

En support : schéma de la chaîne documentaire

LA LOGISTIQUE TRANSPORTS

- Les transports et la stratégie commerciale de l'entreprise
- La politique transport : éléments de choix
- Les prestataires de services : transitaires, commissionnaires
- Les assurances
- Les modes de transports : maritime, aérien, routier, combiné
- Structure, tarification, documents

Exercices d'applications sur des cas réels d'entreprises

En support : tableau comparatif cotations prestataires

LES DOUANES

- L'origine et l'organisation administrative de la douane
- L'environnement constitutionnel et réglementaire
- Les relations extérieures privilégiées : les SPG
- Les opérations de dédouanement
- Les notions d'origine et d'espèce tarifaire
- Les éléments de la taxation douanière
- Les déclarations de droit commun
- Les déclarations simplifiées : à domicile, d'urgence, accélérée généralisée
- Les régimes douaniers : commun, économique, de transit
- Le statut d'Exportateur Agréé et celui d'Opérateur Economique Agréé
- Les échanges intracommunautaires et la TVA

Exercices d'applications sur des cas réels d'entreprises

En support : livret des principaux documents douaniers

MOYENS ET SÉCURITÉS DE PAIEMENT Á L'INTERNATIONAL

- Les instruments de paiement traditionnels
- Le Crédit documentaire
- Contexte international
- Crédit documentaire
- Définition
- Types de crédits documentaires : schéma
- Les 4 intervenants dans un crédit documentaire
- Modes de réalisation
- Crédits documentaires spéciaux
- Les 3 phases du crédit documentaire
- Etapes de vérification et suivi d'un crédit documentaire (fiches techniques)
- Les documents et leur conformité
- Autres moyens de paiement : Lettre de Crédit Stand-by et Bank Payment Obligation

Exercices d'applications sur des cas réels d'entreprises

En support : fiches techniques d'analyse d'un crédit documentaire

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Prendre contact efficacement avec un prospect, capter son attention
- Pratiquer l'écoute active en entretien pour apprendre à rebondir efficacement
- Chercher la connaissance de la situation et la compréhension de son interlocuteur
- Formuler les bonnes questions pour mieux connaître les problématiques de son prospect
- Reformuler, synthétiser efficacement les besoins de son interlocuteur
- Argumenter de façon convaincante
- Gérer des temps de pause pour ménager l'interaction
- Adapter son vocabulaire
- Se synchroniser avec son interlocuteur
- Rechercher des objectifs communs : pour proposer une solution gagnant-gagnant

PUBLIC CONCERNÉ : force commerciale

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité.

Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 1 jour(s) (7heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL

- Définition de la fonction « accueil » dans un service
- Les droits et devoirs des usagers
- Les différents niveaux de l'accueil

OBJECTIFS, MOYENS, CONTRAINTES, CONSÉQUENCES DIRECTEMENT LIÉES À LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

- Soigner sa prise de contact et ses ancrages
- Développer une prise de contact enthousiaste et efficace

LES 3 ANCRAGES DU NÉGOCIATEUR : les points d'appui pour être éloquent en entretien

- Prises de parole filmées : vérifier la qualité du regard dès la prise de contact, l'attitude et la posture dans des mises en situation
- Débriefing : dégager des points forts et préconisations pour chaque participant
- Art de l'écoute active
- Art de la reformulation

MÉTHODOLOGIE POUR DÉVELOPPER L'ÉCOUTE ACTIVE EN ENTRETIEN

- S'exercer à l'écoute reformulation
- Mises en pratique à travers des exercices de prise de parole improvisées
- Poser les bonne question
- Découvrir les besoins de son prospect

LA RECHERCHE D'OBJECTIF COMMUN

- Apprendre à dissocier son interlocuteur de ses positions pour la recherche de consensus
- "Être dur avec le différent/ doux avec l'homme" : la méthode d'Harvard pour éviter les impasses en négociation
- L'argumentation : exposer son offre de façon fluide, cohérente et convaincante
- Obtenir un accord : rendez-vous, issue favorable

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Développer le sens commercial pour fidéliser le client
- Renforcer l'esprit de service
- Développer les ventes additionnelles

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LE « SAVOIR-ÊTRE » ET LE « SAVOIR-FAIRE » : 1ER ACTE DE VENTE

- Se positionner dans la relation client, trouver sa juste place
- Comment s'adapter à chaque typologie / comportement de client

LA PRISE DE CONTACT DANS LA PHASE D'ACCUEIL

- Développer l'accueil commercial
- La disponibilité, établir un climat de confiance

LES ATTENTES DES CLIENTS COMME PRIORITÉ DE TOUS

- Identifier les attentes
- Maîtriser le questionnement
- Savoir-faire parler le client
- Ajuster et mettre en place les réponses adaptées

LA COMMUNICATION COMME ÉVIDENCE

- Maîtriser le langage verbal et non verbal : adapter son langage non verbal, décoder celui du client

- Maîtriser le langage verbal : comment tout dire en sachant rester professionnel
- Développer son écoute pour mieux répondre et devancer les attentes

LE MESSAGE ET LA PROPOSITION

- Le conseiller, reformuler ses attentes, guider le client dans ses choix
- Le renseigner, l'informer sur les services (vente à emporter, commandes,...)

LA VENTE ADDITIVE

- Savoir proposer au client une consommation supplémentaire
- Développer une attitude de persuasion
- Conduire le client à la décision finale

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Prospecter pour obtenir un rendez-vous
- Relancer les propositions commerciales et les devis
- Renforcer sa présence en s'appuyant sur les outils numériques
- Savoir utiliser les outils numériques dans sa prospection

PUBLIC CONCERNÉ : force commerciale

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 3 jour(s) (21heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

ÉCHANGE SUR LES PRATIQUES ACTUELLES

- Analyse des démarches et actions réalisées
- Identifier les freins personnels
- Identifier les difficultés rencontrées
- Point sur l'organisation de ses démarches

ORGANISER SA PROSPECTION

- Définition des cibles, du marché
- Identification du potentiel et de l'accessibilité des prospects
- Choisir les moyens de contacts adaptés à la cible
- Mettre en place un plan de prospection

COMMENT UTILISER LES OUTILS NUMÉRIQUES DANS SA PROSPECTION

- Le site web
- SMS
- LinkedIn / Le « pitch »
- Blog
- Réseaux sociaux

PRÉPARER SA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- Préparer le scénario d'appel
- Trouver les formulations et l'intonation efficaces

MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE LA RELATION TÉLÉPHONIQUE

- Définir l'objectif de l'appel
- Favoriser les comportements appropriés
- Comment établir une relation positive ?

MAÎTRISER LES SPÉCIFICITÉS DE LA PRISE DE RDV

- Savoir se présenter, savoir présenter l'entreprise
- Exposer le motif de son appel avec assurance
- Passer le barrage de l'assistant(e)
- L'argumentaire : déroulement et traitement des objections
- Les formulations et le vocabulaire à privilégier, ce qu'il faut éviter de dire
- La relance en prise de rendez-vous

MAÎTRISER LE PREMIER ENTRETIEN PROSPECT EN FACE A FACE (PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL)

- Préparation de l'entretien
- Présentation, découverte
- Engager l'action
- Conclure positivement
- Le suivi des prospects
- Effectuer une relance pour donner suite à une proposition commerciale ou un devis

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Comprendre l'intérêt de bien préparer ses visites
- Élaborer une stratégie commerciale adaptée au client
- Élaborer un plan d'action commercial
- Développer une organisation personnelle
- Se fixer des objectifs à atteindre

PUBLIC CONCERNÉ : force commerciale

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 1 jour(s) (7heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

RASSEMBLER LES INFORMATIONS COMMERCIALES

- Les informations internes : moyens et outils commerciaux existants...
- Les informations sur le client : CA réalisé et potentiel, concurrence, historique...
- Les informations sur la concurrence

ÉLABORER SON PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES

- Le ciblage et repérage clients/prospects
- La définition des objectifs
- La planification des visites
- L'optimisation des tournées

ÉLABORER SA STRATÉGIE DE VISITE

- Répondre aux questions clés : But de la visite, forces, faiblesses...
- Se fixer des objectifs : Quantitatifs, qualitatifs et alternatifs
- Préparer les bases de nouvelles visites
- Déterminer une stratégie de vente adaptée au client

PRÉPARER SES OUTILS D'AIDE A LA VENTE

- Plan de découverte : Les questions à poser...
- Argumentaire
- Documents commerciaux...
- Savoir présenter et « mettre en avant » son Entreprise

METTRE EN PLACE DES AUTO OBJECTIFS

- Élaborer des axes de progrès individuels : optimiser son temps, organisation...
- Élaborer des axes de progrès professionnels : relation prospects/clients...

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Développer un savoir-faire au téléphone
- S'organiser pour être efficace
- Anticiper les besoins du client
- Se perfectionner dans la prospection
- Utiliser des techniques de vente

PUBLIC CONCERNÉ : force commerciale

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

PRÉPARATION A LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- Organiser un environnement propice à la prospection
- Conditionnement et préparation mentale
- Préparer les fichiers, identifier les interlocuteurs
- Préparer ses réponses aux objections
- Gestion du temps

UTILISER UNE BONNE COMMUNICATION ORALE

- Le langage et le vocabulaire positif
- Les expressions et les mots à bannir
- L'utilisation de la voix, du rythme, des silences....
- Le travail sur le "sourire" au téléphone
- L'instauration d'un climat de confiance

LA CONDUITE DE L'ENTRETIEN

- La présentation
- Franchir avec aisance les différents barrages : standard, secrétaire
- Susciter immédiatement l'intérêt
- Donner envie d'en savoir plus avec une accroche efficace
- Les techniques de questionnement
- Pratiquer l'écoute active
- L'analyse des besoins

OBTENIR LE RENDEZ-VOUS

- Proposer rapidement le rendez-vous
- Rebondir sur les objections spécifiques à la prospection pour obtenir le rendez-vous
- Prendre congés sans fermer les portes
- Préserver la relation avec le prospect, même face à l'agressivité
- Trouver des ressources pour se remotiver après un appel non abouti

LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE

- Formaliser et mettre à jour les informations obtenues sur le prospect
- Programmer les relances
- Outils d'aide au suivi des prospects
- Evaluer ses résultats

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- S'approprier les outils et techniques nécessaires à la bonne mise en œuvre de la prospection terrain
- Acquérir les bases essentielles à la technique de vente afin de devenir rapidement opérationnel
- Prendre confiance en soi pour un face à face réussi avec le client
- Développer l'esprit commercial

PUBLIC CONCERNÉ : force commerciale

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

PRÉPARER LA PROSPECTION SUR LE TERRAIN : LES PARTICULARITÉS DE LA PROSPECTION TERRAIN

- Les délais : établir un calendrier de prospection
- Élaborer et qualifier le fichier cible
- Définir la zone de prospection
- L'organisation rationnelle
- Définir un circuit de visites des déplacements.
- Préparer le dossier de visites
- Mesurer les retombées de la prospection sur le terrain

L'ENTRETIEN DE VENTE

- Établir un contact positif
- Se présenter et présenter son entreprise
- Instaurer un échange constructif
- Susciter l'intérêt du client

LES ÉTAPES DE LA VENTE CONSEIL

- Aborder positivement le client
- Déceler les besoins et les motivations
- Analyser les besoins et demandes
- Techniques de questionnement et de reformulation
- Bâtir une argumentation adaptée, pertinente et structurée
- Proposer et argumenter
- Traiter les objections et convaincre
- Conclure positivement, rassurer

FIDÉLISER SON CLIENT

- Préparer et amorcer la prochaine visite
- Développer l'esprit relationnel
- Proposer des ventes additionnelles

LA COMMUNICATION

- La perception
- L'écoute active
- La reformulation
- Le questionnement
- La communication non verbale

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Intégrer les facteurs structurant de la négociation : étapes, préparation, stratégie...
- Mener à bien leurs négociations : argumenter une proposition, gérer et répondre positivement aux objections, conduire la négociation.
- Conclure et pérenniser l'offre
- Construire une relation client durable

PUBLIC CONCERNÉ : force commerciale

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LA NOTION DE NÉGOCIATION

- Que signifie négociier ?
- Qu'est-ce que je recherche dans la négociation ?

LE CYCLE DE VENTE

- Connaître son cycle de vente

LA PRÉPARATION

- Préparation : la base d'une négociation réussie
- Identifier les éléments à rechercher : les informations nécessaires sur le client
- Les comportements clients et la typologie des clients
- Les acteurs en présence : leurs points forts et leurs points faibles
- Définir ses objectifs
- Préparer les arguments et les leviers à utiliser
- Gérer ses émotions

L'ENTRETIEN DE NÉGOCIATION

- La prise de contact : éléments clé
- Savoir mener l'entretien tout en préservant la relation
- Découvrir les objectifs et les attentes du client
- Être à l'écoute du client avec objectivité
- Repérer les freins et les points de blocages
- La reformulation pour s'assurer d'une bonne compréhension et avancer
- L'impact des mots utilisés

LA NÉGOCIATION

- Identifier les enjeux de la négociation
- Mener efficacement l'entretien de négociation
- Développer l'assertivité et la compréhension du client
- Savoir faire face aux demandes non acceptables du client
- Savoir argumenter

LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS DU CLIENT

- Se préparer à traiter des objections
- Identifier les points de résistance par une écoute active
- Les différentes méthodes pour répondre aux objections
- L'attitude à adopter pour répondre aux objections
- Faire tomber les résistances face au prix

LE CLOSING : LA CONCLUSION DE LA VENTE

- À quel moment conclure la négociation ?
- Détecter les signaux d'accord
- Les méthodes d'aide à la décision

LA CONSOLIDATION

- La valorisation des engagements mutuels
- Formaliser l'accord
- Prévoir l'avenir : définir la prochaine étape de la relation

FIDÉLISER LES CLIENTS POUR CONSTRUIRE UNE RELATION CLIENT DURABLE

- La stratégie de fidélisation : comment mettre en place une démarche de fidélisation efficace

- Gestion du premier contact : faire « connaissance » et initier une relation de confiance
- La fidélisation par l'écoute
- L'élaboration d'offres spécifiques (savoir lire un cahier des charges, etc.)
- Bien connaître l'entreprise pour mieux mettre en place des actions de fidélisation

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Améliorer les performances de négociation en BtoB
- Travailler les techniques et tactiques fondamentales
- Maîtriser les enjeux psychologiques d'une négociation
- Donner des clés pour préparer, construire sa négociation et adapter sa posture
- Pérenniser la relation client
- Formaliser l'accord

PUBLIC CONCERNÉ : force commerciale

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

CONNAÎTRE ET VALORISER SES ATOUTS POUR MIEUX NÉGOCIER

- Développer des compétences dans l'utilisation des techniques d'introspection, d'observation et de communication
pour comprendre et maîtriser la psychologie de la négociation
- Acquérir une connaissance approfondie d'un large éventail d'outils permettant d'analyser les échanges et jeux psychologiques (analyse transactionnelle, non verbal, couleurs de Jung)
- Adapter sa communication selon le niveau de maturité de ses interlocuteurs
- Adapter son langage et son cadre de référence pour être en adéquation avec celui de son interlocuteur

COMPRENDRE LES JEUX PSYCHOLOGIQUES INCONSCIENTS

- Décrypter les jeux d'influence, de pouvoir et adapter son comportement pour créer un climat de confiance
- Utiliser l'intelligence émotionnelle pour améliorer ses compétences en négociation
- Convaincre sans contraindre, oser la directivité à juste mesure
- Entrer en négociation en s'appuyant sur les quatre étapes de la négociation raisonnée
- Cerner les enjeux, les leviers, le contexte de la négociation et détecter le pouvoir décisionnel
- Mesurer le degré de dépendance, optimiser les relations et rapports de force

LES FONDAMENTAUX DE L'ARGUMENTATION

- Appréhender les enjeux de l'autre
- Valoriser la qualité des propositions
- Construire son argumentaire et anticiper les arguments de son interlocuteur
- Démontrer un comportement positif en toute situation

S'ENTRAÎNER AUX DIFFÉRENTS REGISTRES ET TECHNIQUES DE NÉGOCIATION

- Rappel des différentes stratégies de négociations : Intégrative, distributive, stratégie de neutralisation des échanges
- Le choix des tactiques à mettre en place en fonction de la situation, de la négociation, de l'interlocuteur
- Repérer les indices de flexibilité pour ajuster sa stratégie : renverser les positions et/ou rééquilibrer la relation
- Déjouer les pièges de la négociation
- Sortir des situations de blocage et oser dire non
- Maîtriser ses émotions limitantes, gérer son stress et optimiser la gestion du temps

SAVOIR CONCLURE UNE NÉGOCIATION

- Les moments et les signes pour conclure, formaliser un accord
- Le suivi et l'éventuelle renégociation et le partenariat dans la durée
- Formaliser les points d'accords
- Pérenniser la relation : la matrice de fidélisation et de suivi

S'ENTRAÎNER À DÉVELOPPER LES RÉFLEXES EFFICACES EN SITUATION DE CONFLITS

La maîtrise des situations difficiles :

- Impliquer un interlocuteur peu loquace ou confus
- S'affirmer face à une personne déstabilisante
- Décrypter le niveau d'intérêt face à un interlocuteur impassible

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Comprendre les nouvelles règles du business à l'ère digitale
- Identifier les outils et méthodes pour digitaliser efficacement son business
- Communiquer sur les réseaux sociaux et améliorer son e-réputation
- Partager les meilleures pratiques en matière de business digital

PUBLIC CONCERNÉ : force commerciale

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

COMPRENDRE L'ÉVOLUTION DU WEB, DU DIGITAL ET DES RÈGLES BUSINESS

- Historique et chiffres clés du digital
- Les évolutions sociologiques : les générations Y et Z
- Les révolutions technologiques : la réalité augmentée, l'impression 3D, les objets

connectés...

- Les révolutions comportementales : les nouvelles attentes des consommateurs et leurs

nouvelles pratiques d'achats

- Intégrer les nouvelles règles du business
- Comprendre l'évolution des modèles économiques et financiers
- Identifier les conséquences de l'émergence du Lean Management et de la gestion des

processus dans l'entreprise

- Connaître les nouveaux concepts de l'expérience utilisateur : design, gamification,

multicanal, drive-to-store...

COMMUNIQUER À L'ÈRE DIGITALE

- Comprendre la convergence des médias online et offline
- Maîtriser son image digitale : e-réputation, storytelling, modération et gestion de crise
- Rédiger pour le Web : écrire pour être lu (par ses clients) et pour être vu (par les moteurs

de recherche)

- Utiliser les ressorts du Brand Content et du Content Marketing dans sa communication

digitale

TIRER PROFIT DU WEB SOCIAL

- Être influent sur les réseaux sociaux grand public (Facebook, Twitter, YouTube)
- Utiliser efficacement les réseaux sociaux professionnels (LinkedIn, Viadeo) pour développer

son business

- Intégrer les fonctionnalités du Web social sur son site pour gagner en visibilité
- Contrôler et suivre les résultats de ses actions

VENDRE À L'ÈRE DIGITALE

- Cibler le nouveau consommateur « digitalisé » : le social CRM
- Passer du commerce à l'e-commerce : penser omni-canal, cross-canal, cross-sell...
- Comprendre le Social Shopping
- Intégrer des fonctionnalités propres à la mobilité et au m-commerce
- Calculer son ROI à l'ère digitale

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Savoir prendre en compte les différentes typologies de clients
- Bâtir son argumentaire
- Savoir adapter son comportement et son argumentaire à la typologie du client pour mieux vendre

PUBLIC CONCERNÉ : force de vente

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

RÉUSSIR LA PRISE DE CONTACT AVEC LE CLIENT, LE PROSPECT

- Se présenter et présenter son entreprise
- Donner envie dès les premiers instants
- Ouvrir le dialogue

IDENTIFIER LES BESOINS ET ATTENTES DU CLIENT

- Distinguer besoins et motivations.
- Questionner pour identifier tous les besoins.
- Les techniques de questionnement.
- Préparer son plan de découverte.

ARGUMENTER POUR CONVAINCRE

- Construire et présenter des arguments percutants
- Adapter son argumentation au client
- Parler en bénéfices
- Valoriser son prix

TRAITER LES OBJECTIONS À LA VENTE

- Les techniques de traitement des objections du client
- L'objection prix
- Acquérir des réflexes pour mieux rebondir sur les objections

CONCLURE LA VENTE

- Aller à la recherche des « oui »
- Repérer les « clignotants d'achat »
- Aider le client à prendre sa décision
- Conclure positivement l'entretien, même en cas de refus
- Sécuriser la suite du parcours client

SUIVRE SES PROPOSITIONS

- Relancer les devis : quand, comment ?

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Maîtriser les principes de l'accueil physique et téléphonique
- Communiquer efficacement
- Donner une image de qualité
- Gérer les priorités entre l'accueil téléphonique et l'accueil physique
- Etablir un contact personnalisé, de qualité avec la clientèle

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LA COMMUNICATION

- Les principes de base de la communication
- Les différents canaux de communication
- Les différents modes de fonctionnement des individus
- La précision du langage
- Savoir tirer parti de ses compétences
- Quelles capacités doit démontrer la personne chargée de l'accueil ?
- Quels comportements devons-nous avoir en tant que personne accueillante ?
- Comment optimiser la relation avec l'autre ?
- Comment l'autre trie les informations et comment elle communique ?
- Comment créer et maintenir un objectif de communication ?
- Comment développer vos potentialités et devenir plus performant(e) ?
- Comment apprendre à gérer une situation émotionnellement forte ?

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Le langage verbal
- Recevoir un appel : accueillir le correspondant, l'identifier, pratiquer l'écoute active, noter et

conclure

- Appeler un correspondant : préparer l'appel, savoir résumer, conclure
- Laisser un message sur répondeur
- Comment se présenter au téléphone
- Le bon timbre de voix
- Apprendre à sourire au téléphone
- L'écoute
- Prendre congé
- Les techniques de questionnement
- Savoir reformuler
- Identifier les points essentiels

L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Le langage verbal
- Débit, rythme, intonation, volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
- Les règles de la communication réussie
- Le vocabulaire positif
- Le questionnement efficace et rassurant
- Le langage non verbal
- Regard, sourire, mimiques, silences
- La gestion de l'espace (la proxémique)
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Distinguer un conflit d'un problème
- La dynamique des comportements humains
- La notion de conflits
- Les jeux
- Les différentes façons de réagir au conflit

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Acquérir une meilleure connaissance des différentes formes de handicap
- Reconnaître les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées et proposer des solutions adaptées aux besoins des personnes en matière d'accessibilité
- Comprendre l'importance d'un accueil physique et téléphonique de qualité
- Adopter un comportement bienveillant et faciliter le vivre ensemble
- Permettre une meilleure compréhension de la loi et des enjeux de l'accessibilité

PUBLIC CONCERNÉ : toutes personnes chargées de l'accueil du public dans les ERP (Etablissement Recevant du Public)

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 10

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité.

Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LA DÉCOUVERTE DU HANDICAP

- Qu'entend-on par handicap ?
 - La déficience
 - L'incapacité
 - Le handicap
- Typologie des handicaps
 - Origines et diversités des situations de handicap
 - Les types de handicaps et leurs manifestations

LE PARCOURS DE LA LOI DE 2005

- Les acteurs clés
- Le champ des bénéficiaires élargi
- Le droit à la compensation du handicap institué
- Des droits renforcés et complétés
- L'accessibilité pour tous
- Accessibilité des Établissements Recevant du Public (ERP)
- Le droit à la compensation du handicap

LA COMMUNICATION

- Les principes de base de la communication
- Les différents canaux de communication
- La précision du langage
- Les techniques d'écoute et de reformulation
- L'analyse de la demande
- Savoir tirer parti de ses compétences
- Quelles capacités doit démontrer la personne chargée de l'accueil ?
- Quels comportements devons-nous avoir en tant que personne accueillante ?
- Comment optimiser la relation avec l'autre ?

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP EN GÉNÉRAL ET POUR CHAQUE TYPE DE HANDICAP

- Le concept de l'accueil- Méthodes et outils pour gérer un accueil de qualité
- Les meilleures façons d'agir, de communiquer et surtout d'informer
- Le maintien d'un objectif de communication

LES COMPÉTENCES POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

- Le langage verbal
- Débit, rythme, intonation, volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil
- Les règles de la communication réussie
- Le vocabulaire positif
- Le questionnement efficace et rassurant
- Le langage non verbal
- Regard, sourire, mimiques, silences

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Optimiser la fluidité des relations du back office entre les services
- Savoir gérer son temps et ses priorités
- Mieux détecter les besoins clients
- Développer son aisance relationnelle avec le client
- Améliorer la satisfaction des clients

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

OPTIMISER SA COMMUNICATION AVEC SON BINÔME (COMMERCIAL), AVEC LES AUTRES SERVICES

- Comprendre l'impact d'une relation de qualité entre services dans la satisfaction client
- Faire le point sur son mode de fonctionnement dans la transmission de l'information
- Travailler sur des modes de communications simples et opérationnels pour faciliter les échanges

échanges

- Communiquer autrement en interne pour augmenter la satisfaction client
- Réflexion et création d'outils de communication et / ou utilisation du CRM / ERP

RECUEILLIR DES INFORMATIONS CLIENTS POUR MIEUX LE SATISFAIRE

- Personnaliser son approche en fonction du contact
- Quelles sont les informations clients à recueillir et comment les utiliser ?
- Maîtriser les techniques de questionnement pour détecter les attentes implicites et explicites du client

explicités du client

- Choisir la technique de questionnement en fonction de la situation et du client
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Savoir construire une argumentation
- Convaincre en adaptant ses arguments aux motivations du client
- Comment développer une argumentation en appui de celle des commerciaux ?

OPTIMISER SON TEMPS

- Effectuer un diagnostic de sa propre organisation
- Planifier ses tâches pour être encore plus performant
- Arbitrer et hiérarchiser ses priorités en fonction de son cœur de métier et de ses contraintes
- Acquérir le « savoir dire non »
- Utiliser des outils et techniques de planification et de gestion du temps

GERER LES SITUATIONS DELICATES (LES INSATISFACTIONS CLIENTS)

- Analyser et comprendre les insatisfactions clients
- Comment mettre en place une prise en charge efficace des attentes du client ?
- Utiliser La méthode DESC pour mieux communiquer
- Adopter les bonnes attitudes pour apaiser et rassurer

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Identifier les situations critiques génératrices des conflits et d'agressivité
- Développer une attitude active pour anticiper et gérer les situations d'agressivité dans le cadre professionnel en interne en face à face
- Mobiliser les ressources et l'énergie pour construire un comportement professionnel empreint d'ouverture à l'écoute et au dialogue, mieux gérer et apprivoiser les émotions
- Se positionner dans les situations délicates, écouter les messages difficiles à entendre, affirmer leur positionnement professionnel, se protéger et se ressourcer
- De prendre du recul dans les situations de conflit ou de tension, à prendre soin de soi et à diminuer son stress
- Développer une écoute active et de construire une attitude de communication et de coopération

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité.

Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

MIEUX SE CONNAÎTRE ET MIEUX CONNAÎTRE LES AUTRES POUR FAIRE FACE

- Psychologie personnelle et psychologie des interlocuteurs
- Repérage des discordances et recherche des moyens pour s'adapter
- Obstacles à la relation : a priori, jugements de valeur...
- Repérage de ses points forts et faibles
- Nos processus dans les situations tendues
- La gestion des émotions

NÉGOCIER DANS LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Éléments constitutifs d'un conflit :
- les signes annonciateurs : les sentir pour désamorcer
- les enjeux pour les différentes parties
- les jeux des acteurs : les interpréter avec justesse pour s'adapter et faire évoluer la pensée
- Principes de négociation : fond et forme
- Psychologie dans le « savoir dire non/stop »

FAIRE FACE À AGRESSIVITÉ

- Étude des champs personnels et des champs relationnels dans les situations agressives
- Mieux comprendre l'agressivité réelle ou ressentie pour mieux la contrôler
- Travailler sur ses propres attitudes pour modifier les attitudes de l'interlocuteur
- Éviter les mécanismes qui se développent en réaction
- Notions de distances de sécurité, travail sur la notion d'évitement, positions et gestuelles
- Techniques d'affirmation de soi
- Les messages JE, l'expression des émotions

SE MAÎTRISER DANS DES SITUATIONS DE TENSION

- Mieux gérer ses émotions dans une situation difficile
- Moyens pour se ressourcer après une séquence professionnelle fatigante
- Technique de respiration pour garder son self control

LA GESTION DE AGRESSIVITÉ ET DE LA VIOLENCE EN EQUIPE

- Mise en situation de tableau systémique de la menace réelle
- Analyse de la situation toujours en faveur de l'apaisement
- Les différents états menant à la violence et leurs réponses adaptées
- Les possibilités de protection
- Les conditions favorables
- Les éléments limitants
- La notion de temps dans la gestion de l'agressivité et les protocoles

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Conduire avec méthode un entretien d'assistance téléphonique à la Hotline
- Développer sa capacité d'écoute, se rendre disponible
- Désamorcer les risques de tensions
- Etablir une relation de confiance tout en gérant son stress et celui de ses interlocuteurs

PUBLIC CONCERNÉ : HOT LINE

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LE RÔLE DU TECHNICIEN HELPDESK / HOTLINE

- La vision de chacun sur le poste
- Développer des qualités d'assistance pour une satisfaction client
- Les attentes des clients internes / externes

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION DANS LE CONTEXTE HELPDESK / HOTLINE

- La qualité de la communication pour maîtriser les entretiens
- Les composantes de la voix et leur impact sur l'échange
- Écoute active, reformulation : aide à la compréhension de la situation
- Technique de questionnement pour une meilleure analyse
- Langage : valoriser ses propositions et les démarches réalisées
- S'adapter à l'interlocuteur

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

- La prise de contact : Présentation / Identification de l'interlocuteur, les règles d'un accueil réussi
- Analyse, diagnostic : savoir poser les bonnes questions pour un meilleur diagnostic
- Expliquer la solution, guider l'interlocuteur dans les manipulations techniques
- Les différents types de résolution : en ligne, différée, transfert
- Synthèse et validation pour clôturer un entretien

LES INFORMATIONS À NOTER SUR LE "TICKET"

- Le suivi du ticket

LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer le stress lié au contexte « hotline »
- Savoir dire non tout en préservant la relation client
- Gérer les critiques
- Gestion de l'appel VIP

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Instaurer rapidement un climat de confiance, et de mieux faire face à l'agressivité et aux conflits
- Prendre conscience et améliorer leurs propres pratiques et attitudes et comportements face à la patientèle
- Appliquer des principes de communication efficaces notamment en termes de non verbal, de postures, de comportements positifs, de positionnement dans l'espace, d'usage de la voix, du volume et du ton
- Faire passer efficacement les messages en prenant en compte la proxémie et les niveaux d'empathie liés aux différences

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 5

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LES BASES DE LA COMMUNICATION POUR MIEUX FAIRE FACE ET RÉAGIR

- Écouter, s'exprimer et se faire comprendre, éviter les malentendus, être réceptif
- Comprendre le cadre de référence de l'interlocuteur et s'y adapter
- Poser les bonnes questions, ouvertes, fermées, neutres, orientées
- Reformuler, témoigner de l'intérêt et de la considération pour son interlocuteur
- Adopter une attitude à la fois ferme et compréhensive

LES CAUSES DE MÉCONTENTEMENT DE LA PATIENTÈLE

- Typologie des interlocuteurs et des demandes
- Réflexion de groupe sur les causes des conflits
- Propositions organisationnelles de réduction des tensions
- Accueil et service au client
- Distinguer mécontentement, conflit, agressivité et violence

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX RÉAGIR

- Comprendre et maîtriser l'impact de notre comportement en termes d'accueil des personnes
- Travail sur l'image renvoyée au client, les rapports de confiance, le professionnalisme
- La voix vectrice de la qualité et de l'image du professionnel
- Proposition de comportements relationnels en regard des différences et des difficultés

FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ, AUX CONFLITS

- Travail sur le verbal, non verbal, la posture
- Savoir dire non / stop, exercer son assertivité
- Savoir s'affirmer, de manière adulte et non agressive

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Maîtriser et gérer efficacement les entretiens conflictuels
- Désamorcer les risques de tensions, établir une relation de confiance
- Identifier le comportement du client
- Se préserver lors de situations stressantes
- Disposer d'outils pour rebondir après une situation difficile

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

INTRODUCTION

- Point sur la notion de situations difficiles, conflictuelles
- Analyse des situations rencontrées. En quoi sont-elles difficiles, conflictuelles ?

AUTO-ANALYSE DE SES COMPÉTENCES

- Prendre conscience de ce que nous pouvons provoquer
- Analyser son propre comportement de communication et accepter la différence

INVENTAIRE DES SITUATIONS DIFFICILES

- Anticiper les situations en les identifiant et en les analysant (colère, agressivité, insultes, mépris...)
- Les raisons de la violence émotionnelle et de l'agressivité verbale, le fonctionnement typique des personnes en difficulté

LA COMMUNICATION AU TÉLÉPHONE, ATTITUDES ET COMPORTEMENT

- Développer un vocabulaire positif
- Adopter un langage rassurant et convaincant
- Employer des expressions positives et d'empathie
- Mettre en valeur ce que l'ont fait

ÉLABORATION DU CATALOGUE DES RÉPONSES AUX SITUATIONS DIFFICILES

- Construire des réponses appropriées à chacune des situations
- Adopter les bonnes attitudes pour apaiser et rassurer
- Sensibiliser à l'impact de la voix, du langage, de l'écoute et de l'organisation du message

MAÎTRISER LES APPELS DIFFICILES, GÉRER L'ENTRETIEN ET LA RELATION CLIENT

- Organiser l'entretien phase par phase
- Quelles sont les attitudes mentales à adopter ? Celles à éviter ?
- La technique de dédramatisation, désamorcer l'agressivité
- Personnaliser, valoriser, mettre en confiance, satisfaire le demandeur
- Éviter de subir
- Empêcher de se faire enfermer dans une situation difficile à gérer
- Méthode : structurer son entretien avec des étapes qui favorisent la communication

SAVOIR DIRE NON

- En préservant la relation commerciale
- En maintenant le dialogue

SAVOIR DÉFENDRE SA POSITION EN ARGUMENTANT

- Pour conserver le client
- Sur une nouvelle formule

TROUVER UN CADRE COMMUN À LA DISCUSSION, UTILISER LES RÉACTIONS DE L'INTERLOCUTEUR POUR CONDUIRE POSITIVEMENT

LES PRINCIPALES SOURCES DE STRESS

- Repérer les différentes causes du stress et découvrir leurs mécanismes afin de mieux les comprendre

MAITRISER SES EMOTIONS FACE À :

- La frustration
- Les désagréments
- Les réactions impulsives
- La mauvaise communication

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX FAIRE FACE AUX SITUATIONS DE TENSION

LES MOYENS DE FAIRE FACE AU STRESS

- Utiliser son potentiel pour
- Évacuer les tensions
- Relativiser les situations problématiques
- Se préserver
- Positiver les sentiments d'échec
- Faire face à un interlocuteur difficile

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Savoir se protéger émotionnellement de la situation avec le client
- Comprendre comment son positionnement personnel peut déterminer ce qui va se produire et améliorer celui-ci si nécessaire
- Apprendre les rouages classiques de la relation humaine qui permettent de créer et maintenir un contexte plus favorable
- Prendre du recul sur la situation vécue, sur la façon de l'appréhender afin d'être en mesure d'élargir son angle de perception
- Bénéficier du partage d'expérience et des solutions efficaces mises en place par d'autres

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ

- Analyse des interactions et des réactions dans des situations où l'agression est présente
- Mieux comprendre l'agressivité réelle ou ressentie pour mieux la contrôler
- Travailler sur ses propres attitudes pour modifier les attitudes de l'interlocuteur
- Éviter les mécanismes qui se développent en réaction
- Connaître son seuil de tolérance (celui de l'autre) et ses limites
- Comment dépasser ses limites pour ne pas rentrer dans le conflits
- Repérer ses propres embrayeurs émotionnels
- Savoir gérer une succession d'interventions difficiles
- Travail sur la notion d'évitement, notions de distance de sécurité

FAIRE FACE À UNE SITUATION ÉMOTIONNELLEMENT DIFFICILE

- Travail sur les situations émotionnellement difficiles
- Comment mieux gérer une situation émotionnellement difficile ?
- Comment se préserver en passant d'une vision négative à une vision plus positive de son activité ?
- Comment faire face à l'émotion de l'autre ?
- Moyens pour se ressourcer après une séquence professionnelle fatigante
- Technique de respiration pour garder son self control

LA COMMUNICATION DANS LES SITUATIONS DIFFICILES

- Les mots qui prédisposent au rapport de force
- Ce qui parle plus fort que les mots : gestuelle et postures, regards, soupirs, mimiques
- Utiliser la communication non violente et la PNL
- Développer les techniques d'affirmation de soi
- Dissocier le « Je » professionnel du « Je » personnel

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Gérer efficacement les entretiens conflictuels en maîtrisant les différentes étapes
- Désamorcer les risques de tensions
- Établir une relation de confiance
- Se préserver

PUBLIC CONCERNÉ : centre d'appel

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

INTRODUCTION AU HELPDESK

- Faire le point sur la notion de situation difficile, conflictuelle
- Analyse des situations rencontrées au téléphone : en quoi sont-elles difficiles ou conflictuelles ?

LA COMMUNICATION POSITIVE

- Développer un vocabulaire positif
- Langage rassurant et convaincant
- Expression positive et présent
- L'assertivité et l'empathie
- Mise en valeur de ce que l'on fait

AUTO-ANALYSE DE SES COMPORTEMENTS ET ATTITUDES

- Prendre conscience de ce que nous pouvons provoquer
- Analyser son propre comportement de communication et accepter la différence

LES COMPORTEMENTS À METTRE EN PLACE

- Quelles sont les attitudes mentales et physiques à adopter ? Celles à éviter ?
- La technique de dédramatisation, désamorcer l'agressivité
- Apprendre à se calmer et se ressourcer
- Développer l'affirmation de soi tout en étant à l'écoute du client
- Accepter les critiques et les utiliser

MAÎTRISER L'ENTRETIEN HELPDESK

- Retour sur la demande client, ses attentes
- Savoir expliquer les solutions proposées
- Mener l'entretien, ne pas subir
- Accompagner à distance une manipulation technique
- Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite de suite
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation

GÉRER SON STRESS

- Définition du stress : votre perception ; la description du phénomène
- Évaluation des "stresseurs" professionnels
- Technique de protection

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Acquérir des techniques de gestion de la relation téléphonique pour un traitement plus efficace en préservant une relation de qualité
- Maîtriser les principes de la communication adaptés aux appels sortants
- Assurer un entretien professionnel respectant les étapes d'un entretien téléphonique
- Savoir gérer les situations difficiles et le stress en préservant la relation client

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

PRÉSENTATION ET ATTENTES DES PARTICIPANTS

- Évaluer le niveau de connaissance et la motivation de chacun
- Avoir leur perception du type de relation avec leurs interlocuteurs
- Vision et positionnement par rapport à l'appel sortant

LES RÈGLES DE LA COMMUNICATION AU TÉLÉPHONE

- Comment établir un langage commun, notion de cadre de référence
- Évaluation individuelle de sa forme de communication, travail sur les "préférences cérébrales"
- Outils face aux obstacles de la communication
- Écoute, implication - interprétation - subjectivité - adaptation...

LES FONDAMENTAUX DE L'APPEL SORTANT

- Préparation
- Analyse de la demande
- Préparation des questions de découvertes / vérifications si nécessaire
- les réponses à apporter
- La validation de la satisfaction client
- La conclusion de l'appel
- La structure de l'appel : les étapes à respecter
- La maîtrise de l'entretien
- Anticiper sur l'objet de la demande ou du litige

LA COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE, ATTITUDE ET COMPORTEMENTS

- Sourire, ton, convivialité
- Débit, prononciation
- Élocution, rythme
- Langage positif, temps
- Mots, phrases, vocabulaire (Points clefs pour mettre en valeur l'action réalisée, les termes pour convaincre)

LES APPELS DIFFICILES : GÉRER L'ENTRETIEN ET MAINTENIR LA RELATION

- Quelles sont les attitudes mentales et physiques à adopter ? Celles à éviter ?
- La technique de dédramatisation, désamorcer l'agressivité
- Gestion du stress
- Diriger l'entretien (se faire respecter - éviter de subir - empêcher de se faire enfermer dans

une situation difficile à gérer - méthode : Structurer son entretien avec des étapes)

- Savoir dire NON en préservant la relation et en maintenant le dialogue
- Savoir défendre sa position en argumentant
- Trouver un cadre commun à la discussion, utiliser les réactions de l'interlocuteur pour

conclure positivement

CONCLUSION

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Sensibiliser les participants à l'importance d'établir et maintenir une relation client de qualité
- Adopter une posture professionnelle pour favoriser une image positive lors des interactions avec les clients
- Développer un savoir être adapté aux situations de service client
- Améliorer les compétences en communication pour établir une relation de confiance
- Apprendre les bons gestes et techniques pour offrir un service client de qualité

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

DÉFINIR LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT EN IDENTIFIANT LES ÉLÉMENTS CLÉS

- Permettre à chaque participant d'exprimer sa propre vision de la qualité de service et de la relation client
- Établir collectivement les points clés de la qualité de la relation client
- Travail sur la compréhension de son comportement : « mes insupportables »
- Définir les comportements de non-qualité de service

ENTRER EN CONTACT AVEC LE CLIENT : DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Maîtriser la Prise de contact
 - Comprendre l'importance de la prise de contact
 - Identifier les besoins et les attentes : questionner pour mieux comprendre les attentes
 - Faire preuve d'adaptation aux différentes situations
 - Savoir répondre aux attentes avec professionnalisme et rigueur
 - Proposer des solutions adaptées aux besoins
- Développer sa communication
 - Fonctionnement et circulation d'un message oral : vocabulaire, ton, rythme...
 - Adopter une approche proactive pour identifier, éliminer, contourner et remplacer les expressions et les mots irritants
- Favoriser une formulation positive
- S'adapter à son interlocuteur en ajustant sa communication et adopter une écoute empathique
- Travail sur l'importance de la posture et la gestuelle dans l'image du technicien et de son entreprise

MAÎTRISER LE SAVOIR-ÊTRE ET LE SAVOIR-FAIRE : CULTIVER UNE APPROCHE PROFESSIONNELLE GAGNANTE

- Rappel des règles du savoir-vivre : l'entrée et les déplacements dans le logement
- Appliquer les règles de politesse et de courtoisie, pratiquer la discrétion et respecter la ponctualité
- Maîtriser la proxémie : la gestion de l'espace dans la relation avec le client
- Point sur l'usage du téléphone, pauses, café, cigarettes et discussions personnelles
- Adopter une tenue professionnelle et respect de l'hygiène

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

- Savoir expliquer avec tact l'impossibilité d'une intervention, ou de réparation
- Reformuler un refus de manière positive et constructive
- Faire face aux critiques ou aux remarques en les traitant de manière constructive
- Sensibiliser aux dangers des jugements de valeur
- Faire preuve de tact en abordant la situation difficile d'un logement : propreté, mode de vie

différent...

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Maîtriser les principes de l'accueil physique et téléphonique
- Communiquer efficacement
- Donner une image de qualité
- Gérer les priorités entre l'accueil téléphonique et l'accueil physique
- Établir un contact personnalisé, de qualité avec la clientèle

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LA COMMUNICATION

- Les principes de base de la communication
- Les différents canaux de communication
- Les différents modes de fonctionnement des individus
- La précision du langage
- Savoir tirer parti de ses compétences
- Quelles capacités doit démontrer la personne chargée de l'accueil ?
- Quels comportements devons-nous avoir en tant que personne accueillante ?
- Comment optimiser la relation avec l'autre ?
- Comment l'autre trie les informations et comment elle communique ?
- Comment créer et maintenir un objectif de communication ?
- Comment développer vos potentialités et devenir plus performant(e) ?
- Comment apprendre à gérer une situation émotionnellement forte ?

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Le langage verbal
- Recevoir un appel : accueillir le correspondant, l'identifier, pratiquer l'écoute active, noter et conclure
- Appeler un correspondant : préparer l'appel, savoir résumer, conclure
- Laisser un message sur répondeur
- Comment se présenter au téléphone
- Le bon timbre de voix
- Apprendre à sourire au téléphone
- L'écoute
- Prendre congé
- Les techniques de questionnement
- Savoir reformuler
- Identifier les points essentiels

L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Le langage verbal
- Débit, rythme, intonation, volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
- Les règles de la communication réussie
- Le vocabulaire positif
- Le questionnement efficace et rassurant
- Le langage non verbal
- Regard, sourire, mimiques, silences
- La gestion de l'espace (la proxémie)
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Distinguer un conflit d'un problème
- La dynamique des comportements humains
- La notion de conflits
- Les jeux
- Les différentes façons de réagir au conflit

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Connaître et mieux appréhender les spécificités et les enjeux de l'accueil
- Mieux se connaître pour se positionner face à l'interlocuteur
- Identifier les situations critiques génératrices d'agressivité voire de violence
- Instaurer rapidement un climat de confiance et faire face à l'agressivité et aux conflits
- Appliquer des principes de communication efficaces avec le public / avec la patientèle
- Mieux gérer leur stress et leurs émotions lors des interactions agressives ou violentes

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité.

Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LES BASES DE LA COMMUNICATION POUR MIEUX FAIRE FACE

- Écouter, s'exprimer et se faire comprendre, éviter les malentendus, être réceptif
- Comprendre le cadre de référence de l'interlocuteur et s'y adapter
- Poser les bonnes questions, ouvertes, fermées, neutres, orientées
- Reformuler, témoigner de l'intérêt et de la considération pour son interlocuteur
- Adopter une attitude à la fois ferme et compréhensive
- Perception de l'impact des relations interpersonnelles

LA COMMUNICATION EN SITUATION DE CONFLITS

- Les attitudes face aux conflits
- Entraînement aux pratiques verbales d'interventions
- Bloquer les processus d'escalade
- Rechercher des solutions gagnant – gagnant
- Les différentes ressources pour pouvoir répondre

LES CAUSES DE MÉCONTENTEMENT DES CLIENTS / DE LA PATIENTÈLE

- Typologie des interlocuteurs et des demandes
- Réflexion de groupe sur les causes des conflits
- Propositions organisationnelles de réduction des tensions
- Accueil et service au client / à la patientèle
- Distinguer mécontentement, conflit, agressivité et violence

MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX RÉAGIR

- Comprendre et maîtriser l'impact de notre comportement en termes d'accueil des personnes
- Travail sur l'image renvoyée au client, les rapports de confiance, le professionnalisme
- La voix vectrice de la qualité et de l'image du professionnel
- Proposition de comportements relationnels en regard des différences et des difficultés

DÉSAMORCER L'AGRESSIVITÉ ET SE PROTÉGER

- Les causes de l'agressivité
- Travail sur un tableau systémique de gestion de l'agressivité
- Les réponses adaptées et mesurées face aux situations difficiles
- Les principes généraux d'intervention en équipe
- Les signes d'alertes de passage à l'acte
- Savoir dire stop, exercer son assertivité, de manière adulte et non agressive
- Techniques simples et pragmatiques de gestion du stress

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Connaître et mieux appréhender les spécificités et les enjeux de l'accueil
- Mieux se connaître pour se positionner face à l'interlocuteur
- Identifier les situations critiques génératrices d'agressivité voire de violence
- Instaurer rapidement un climat de confiance et faire face à l'agressivité et aux conflits
- Appliquer des principes de communication efficaces avec le public / avec la patientèle
- Mieux gérer leur stress et leurs émotions lors des interactions agressives ou violentes

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité.

Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LES BASES DE LA COMMUNICATION POUR MIEUX FAIRE FACE

- Écouter, s'exprimer et se faire comprendre, éviter les malentendus, être réceptif
- Comprendre le cadre de référence de l'interlocuteur et s'y adapter
- Poser les bonnes questions, ouvertes, fermées, neutres, orientées
- Reformuler, témoigner de l'intérêt et de la considération pour son interlocuteur
- Adopter une attitude à la fois ferme et compréhensive
- Perception de l'impact des relations interpersonnelles

UTILISATION DE LA CNV EN SITUATION DE CONFLITS

- Les attitudes face aux conflits
- Traverser les ressentis et évacuer les tensions corporelles.
- Développer ses capacités d'écoute active
- Entraînement aux pratiques verbales d'interventions
- Bloquer les processus d'escalade
- Rechercher des solutions gagnant – gagnant
- Les différentes ressources pour pouvoir répondre

LES CAUSES DE MÉCONTENTEMENT DES CLIENTS /PATIENTÈLE

- Typologie des interlocuteurs et des demandes
- Réflexion de groupe sur les causes des conflits
- Propositions organisationnelles de réduction des tensions
- Accueil et service au client / à la patientèle
- Distinguer mécontentement, conflit, agressivité et violence

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX RÉAGIR

- Comprendre et maîtriser l'impact de notre comportement en termes d'accueil des personnes
- Travail sur l'image renvoyée au client, les rapports de confiance, le professionnalisme
- La voix vectrice de la qualité et de l'image du professionnel
- Proposition de comportements relationnels en regard des différences et des difficultés

DÉSAMORCER L'AGRESSIVITÉ ET SE PROTÉGER

- Les causes de l'agressivité
- Travail sur un tableau systémique de gestion de l'agressivité
- Les réponses adaptées et mesurées face aux situations difficiles
- Les principes généraux d'intervention en équipe
- Les signes d'alertes de passage à l'acte
- Savoir dire non/stop, exercer son assertivité/savoir s'affirmer, de manière adulte et non

agressive

- Techniques simples et pragmatiques de gestion du stress

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Optimiser la satisfaction client
- Sensibiliser les participants à l'importance d'établir et maintenir une relation client de qualité
- Mettre en place les outils et réflexes pour accroître la satisfaction client
- Développer un savoir être adapté aux situations de service client
- Améliorer les compétences en communication pour établir une relation de confiance
- Apprendre les bons gestes et techniques pour offrir un service client de qualité

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jours (14 heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

DÉFINIR LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT EN IDENTIFIANT LES ÉLÉMENTS CLÉS

- Permettre à chaque participant d'exprimer sa propre vision de la qualité de service et de la relation client

- Établir collectivement les points clés de la qualité de la relation client
- Travail sur la compréhension de son comportement : « mes insupportables »
- Définir les comportements de non-qualité de service

ENTRER EN CONTACT AVEC LE CLIENT : DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Maîtriser la Prise de contact

- Comprendre l'importance de la prise de contact
- Identifier les besoins et les attentes : questionner pour mieux comprendre les attentes

- Faire preuve d'adaptation aux différentes situations
- Savoir répondre aux attentes avec professionnalisme et rigueur
- Proposer des solutions adaptées aux besoins
- Savoir valoriser ses solutions

LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- S'adapter à son interlocuteur en ajustant sa communication et adopter une écoute empathique

- Fonctionnement et circulation d'un message oral
- Travail sur la voix, le sourire, le débit, l'articulation, le volume, les intonations de voix
- Prise de conscience de l'impact du vocabulaire utilisé sur la compréhension et le ressenti du client

- Identifier, supprimer, contourner, remplacer les expressions et les mots qui irritent ou augmentent les difficultés

- Favoriser une formulation positive
- Savoir terminer un entretien avec professionnalisme et courtoisie

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

- Savoir expliquer avec tact l'impossibilité d'une intervention, d'une réparation...
- Reformuler un refus de manière positive et constructive
- Faire face aux critiques ou aux remarques en les traitant de manière constructive
- Sensibiliser aux dangers des jugements de valeur
- Faire preuve de tact en abordant les situations difficiles ou conflictuelles

Kaléo formation
12, Rue de l'Égalité
33185 LE HAILLAN

contact@kaleo-formation.com
<https://www.kaleo-formation.fr>

09 86 20 71 09

Horaires:
du lundi au vendredi
de 8h00 à 18h30

