



Objectifs opérationnels

- Comprendre les mécanismes et attitudes lors d'appels sortants
- Savoir utiliser les outils de communication adaptés
- Conduire un entretien structuré pour optimiser ses résultats

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Travaux en sous-groupes
- Échanges
- Jeux de rôles interactifs

Public concerné

Tout public
Aucun pré-requis

8 participants maximum

Tarifs

Inter-entreprise : 395€/jour/pers.
Intra-entreprise : 1295€/jour*
Individuel ou distanciel : 895€/jour

Programme actualisé le 1er janvier 2022

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informer pour anticiper l'organisation nécessaire

*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

Développer une démarche professionnelle de qualité pour conduire des résultats positifs lors d'appels sortants

Les principes de l'appel sortant

- Comment mettre toutes les chances de son côté
- La perception du prospect / client

Passer les barrages

- Le troc des trucs
- Quelques techniques et astuces

La structure de l'entretien

- Les étapes pour conduire un résultat positif.
- Les outils de communication au service de l'appel.

Questionner pour mieux maîtriser

- Les deux principaux types de questions et leur utilisation
- Faire parler son interlocuteur pour instaurer la confiance
- Savoir retourner la question pour garder le contrôle.
- Rechercher les PICS pour appuyer et valoriser son argumentation

Gérer les difficultés, traiter les objections

- Comment développer l'empathie.
- Savoir traiter les objections, la méthode ACITE.
- La question prix

Quizz d'évaluation des acquis

Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



1 jour



Développer l'excellence relationnelle pour créer la différence et valoriser son image de marque

1 jour

Objectifs opérationnels

- Développer une attitude relationnelle et une communication positive et efficace
- Savoir utiliser les outils de communication adaptés
- Adopter et pratiquer une relation d'excellence

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Travaux en sous-groupes
- Échanges interactifs
- Exercices

Public concerné

Tout public
Aucun pré-requis

8 participants maximum

Tarifs

Inter-entreprise : 395€/jour/pers.
Intra-entreprise : 1295€/jour*
Individuel ou distanciel : 895€/jour

Programme actualisé le 1er janvier 2022

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

Côté prospect / côté client

- Les attentes des prospects / clients
- L'image renvoyée, comportements et discours

L'accueil d'excellence

- Les 2 spirales
- Les principes d'un accueil d'excellence
- Les 3 vecteurs de communication

Les outils de communication au service de l'excellence

- L'écoute
- L'empathie
- Le questionnement
- La reformulation

La structure de l'entretien

- Le plan validé
- Informer, expliquer, conseiller... valoriser ses services
- Les mots et expressions positives.... Et à éviter

Quizz d'évaluation des acquis

Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles





Multiplier ses rendez-vous auprès des prospects issus de sources web

1 jour

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les étapes de prise de RV
- Savoir rédiger un courriel
- Être capable de respecter une démarche d'appel sortant

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices / tests
- Échanges
- Jeux de rôles interactifs

Public concerné

Tout public
Aucun pré-requis

8 participants maximum

Tarifs

Inter-entreprise : 395€/jour/pers.

Intra-entreprise : 1295€/jour*

Individuel : 895€/jour

Programme actualisé le 1er janvier 2022

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informer pour anticiper l'organisation nécessaire

*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

Efficacité et efficacité

- Choisir de faire la bonne chose pour optimiser son résultat

Les 3 étapes du traitement d'un contact WEB

- L'envoi d'un courriel / accusé de réception
- L'appel
- Le suivi

Le courriel

- Objectif et contenu
- L'objet et les règles de base de la rédaction d'un courriel

L'appel sortant

- La trame d'appel
- L'approche : les formulations positives et engageantes.
- Comment susciter l'intérêt du prospect par le questionnement
- La prise de RV « naturelle »
- Le traitement du refus

Mises en situations

Chaque participant(e) appelle des contacts à partir de cas personnels.
Débriefing constructif et apports complémentaires

Quizz d'évaluation des acquis

Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles





Renforcer ses qualités relationnelles pour plus d'efficacité avec les clients

1 jour

Objectifs opérationnels

- Comprendre les enjeux de la satisfaction client
- Développer des comportements et discours positifs
- Savoir communiquer efficacement en utilisant des outils adaptés

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges
- Travaux en sous-groupes
- Jeux de rôle et de communication

Public concerné

Tout public
8 participants maximum
Aucun prérequis

Tarifs

Inter-entreprise : 395€/jour/pers.
Intra-entreprise : 1295€/jour*
Individuel : 895€/jour

Programme actualisé le 1er janvier 2022

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

Les enjeux de la satisfaction

- À qui profite la satisfaction ?
- Conséquences et impact de la satisfaction

Jeux de rôle inversés

- La secrétaire et l'expert
- Dans une même situation : que proposez-vous ?

Les outils de communication

Savoir écouter

- La déperdition du message
- La règle des 7/38/55 pour mettre en confiance
- Le questionnement et la reformulation pour développer sa compréhension

Distinguer Faits, Opinions, Sentiments

- pour obtenir les bonnes informations.

Savoir se faire comprendre

- L'épreuve du Tangram
- Les 5 points clés
- Mots et expressions à favoriser et à éviter

Développer l'empathie : la méthode

- définitions : de quoi parle-t-on ?
- L'empathie c'est... et ce n'est pas...

La méthode E2R2SJAPIF

- 10 étapes pour satisfaire efficacement

Quizz d'évaluation des acquis

Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles





Conduire un appel efficacement en gérant son stress face à l'insatisfaction du client

2 x 1 jour
à 8/15j d'intervalle

Objectifs opérationnels

- Identifier clairement l'objectif de l'appel
- Savoir conduire un appel concis et dirigé
- Savoir gérer l'insatisfaction du client
- Être capable de gérer son stress

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices
- Échanges
- Jeux de communication

Public concerné

Tout public

8 participants maximum
Aucun prérequis

Tarifs

Inter-entreprise : 395€/jour/pers.
Intra-entreprise : 1295€/jour*

Programme actualisé le 1er janvier 2022

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

1 - Comprendre les enjeux de la relation client

- Pourquoi travailler sa communication téléphonique ?
- Quel est l'objectif d'une communication efficace ?
- Quelle est ma mission dans l'entreprise ?

2 - Établir le rapport pour mettre l'interlocuteur en confiance

- Écouter activement pour s'adapter
- Utiliser la synchronisation pour s'adapter à son interlocuteur
- Reformuler pour valider la compréhension

3 - Savoir répondre en dirigeant l'entretien

- Les « Parasites » de l'appel
- Identifier / clarifier la demande du client
- Savoir expliquer au client et utiliser le langage transformationnel pour générer un impact positif
- Suivre la méthodologie Step by Step

4 - les différentes approches pour gérer son stress lors d'une situation conflictuelle

- Globale - Cognitive - Émotionnelle - Comportementale

Comprendre la situation conflictuelle

- Qu'est-ce qu'une situation conflictuelle
- Quelle stratégie adopter ?
- Appréhender la place de l'émotion dans le conflit
- Méthodologie pour gérer la situation conflictuelle

Quizz d'évaluation des acquis

Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles





Objectifs opérationnels

- Savoir analyser et comprendre une réclamation
- Savoir structurer une réponse adaptée par écrit, par appel sortant ou en appel entrant
- Savoir dire non, exprimer un refus
- Savoir rester ferme et courtois et mettre fin à un appel tout en utilisant un langage positif.
- Développer l'empathie, l'objectivité et neutralité face aux situations difficiles

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges
- Travaux en sous-groupes
- Exercices
- Mises en situation

Public concerné

Tout public
Aucun pré-requis

8 participants maximum

Tarifs

Inter-entreprise : 395€/jour/pers.
Intra-entreprise : 1295€/jour*

Programme actualisé le 1er janvier 2022

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

Traiter les réclamations pour développer la satisfaction des clients

2 x 1 jour
à 8/15j d'intervalle

Traitement des réclamations.... une chance de satisfaire !

- les enjeux du traitement des réclamations

Analyser et comprendre les réclamations

- Les questions à se poser
- Trier les informations pour adapter sa réponse
- Développer neutralité et empathie

La structure et outils du contenu de la réponse

- Les étapes incontournables pour conduire un résultat positif.
- À l'écrit et en appel sortant
- Écoute, questionnement et reformulation

Le contenu de la réponse écrite

- Les principes de la qualité des écrits
- Les principes de la rédaction d'un courriel
- Rédaction de réponses à partir de cas réels apportés par les participants

Le traitement de la réclamation en appel sortant

- La trame d'appel
- Les étapes et les outils
- Entraînement pratique à partir de cas apportés par les participants

Quizz d'évaluation des acquis

Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



Objectifs opérationnels

- Identifier et comprendre les sources de conflits et d'agressivité
- Savoir utiliser les outils de communication en situation difficile
- Maîtriser l'insatisfaction agressive en adoptant une attitude positive

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices individuels / tests
- Échanges à partir du vécu
- Mises en situation

Public concerné

Tout public
Aucun pré-requis

8 participants maximum

Tarifs

Inter-entreprise : 395€/jour/pers.
Intra-entreprise : 1295€/jour*
Individuel : 895€/jour.

Programme actualisé le 1er janvier 2022
Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire
*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

Savoir anticiper et gérer les comportements agressifs et les situations conflictuelles

Introduction

- Présentations croisées.
- Expression individuelle sur les situations de conflit vécues

Les attitudes comportementales

- Qu'est-ce que l'agressivité.
- Les attitudes et leurs conséquences en situation conflictuelle
- Les fondamentaux du comportement
- Les phases et les raisons du comportement agressif

Adopter une attitude positive

- L'impact des 3 vecteurs de la communication
- La gestuelle et la proxémie
- Les règles d'or de la communication en situation conflictuelle

Les outils de la communication en situation conflictuelle

- Comment réagir face à l'agressivité
- Faits, opinions et ressentis
- Le questionnement qui rétablit la confiance
- Une réponse constructive par étapes - méthode

Mises en situation

À partir de situations vécues.
Entraînement avec le formateur.

Quizz d'évaluation des acquis

Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



1 jour