

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

Objectifs opérationnels

- Développer une attitude relationnelle et une communication positive et efficace et savoir utiliser les outils de communication adaptés
- Adopter et pratiquer une relation d'excellence pour faire la différence

Méthodes pédagogiques

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

Public concerné

Tout public
Aucun pré-requis

8 participants maximum

Tarifs

Nous consulter

Côté prospect / 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

Mon plan d'action

- Rédaction d'un plan d'action personnel



1 jour

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

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

Nous consulter

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

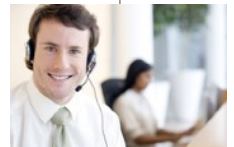
Quizz d'évaluation des acquis

Mon plan d'action

- Rédaction d'un plan d'action personnel

OPTIONS :

- 1 jour supplémentaire pour réaliser des mises en situation concrètes
- 1 journée de suivi individuel en situation réelle sur poste de travail (4 pers.)



1 jour



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

Relation clientèle

Objectifs opérationnels

- Savoir conduire un résultat de prise de rendez-vous de prospects issus des outils web

Méthodes pédagogiques

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

Public concerné

Tout public
Aucun pré-requis

8 participants maximum

Tarifs

Nous consulter

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

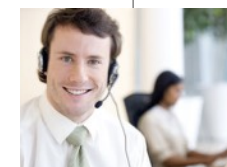
Chaque participant(e) appelle des contacts à partir de cas personnels.
Débriefing constructif et apports complémentaires

Quizz d'évaluation des acquis

Mon plan d'action

- Rédaction d'un plan d'action personnel

- Petit + de cette formation : travail sur des cas concrets apportés par les participants



1 jour

Objectifs opérationnels

- Développer la satisfaction des clients à travers des comportements et discours positifs et savoir communiquer efficacement en utilisant des outils adaptés

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges
- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation / Jeux de rôle

Public concerné

Tout public
Aucun pré-requis

8 participants maximum

Tarifs

Nous consulter

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

Les enjeux de la satisfaction

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

Les situations « à problème »

- Identifier les situations et comportement « à problème »

Les réclamations.... une chance de satisfaire !

- les canaux utilisés
- Intérêt et enjeux du traitement des réclamations

Jeux de rôle inversé

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

La méthode E2R2IJAPCF

- 10 étapes pour satisfaire efficacement

Mises en situation - Application de la méthode

- À partir des situations « à problème »
- Observation et débriefing constructif en grand groupe

Quizz d'évaluation des acquis

Plan d'action individuel

- Rédaction d'un plan d'action pour l'après-formation

Formation permettant la mixité, très appréciée et favorisant, des différents services et personnels des entreprises.



1 jour

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

Nous consulter

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

Plan d'action individuel

Rédaction d'un plan d'action individuel pour préparer l'après formation



1 jour

Traiter les réclamations pour développer la satisfaction des clients

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

Nous consulter

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

Plan d'action individuel

- Rédaction d'un plan d'action pour l'après-formation



1 jour