



Appels entrants, appels sortants

- ♣ **Participants** : Conseillers clientèle (groupe de 6)
- ♣ **Durée** : 2 x 1 jour en mode distanciel
- ♣ **Pré requis** : assurer la fonction de Conseiller clientèle en relation avec les clients (appels entrants et/ou sortants). Disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra et connecté à Internet dans un endroit calme

Méthodes mobilisées

- ♣ Une approche pédagogique de deux journées qui privilégie l'entraînement intensif sur la base de cas proposés par les participants
- ♣ Les apprenants construisent leurs modèles de fiches d'appels et découvrent les fiches compétences remises pendant la formation
- ♣ Une grille d'écoute permettant une auto-évaluation est remise aux participants
- ♣ Mises en situation
- ♣ Elaboration d'un plan d'actions personnel

Modalités d'évaluation

1. **Avant** : envoi d'un questionnaire de positionnement pour prendre en compte les besoins et attentes de l'apprenant / envoi d'un questionnaire d'évaluation des connaissances
2. **Pendant** : contrôles de connaissances pendant la formation (quiz) / évaluation des savoir-faire (grille d'observation). Sketchs mettant en scène des situations correspondant aux pratiques d'appels des participants
3. **A la fin de la formation** : évaluation à chaud de la formation / questionnaire d'évaluation des connaissances
4. **Après** : évaluation à froid (un mois au moins après la formation) des connaissances (questionnaire en ligne)

Objectifs

- ❖ **Partager les bonnes pratiques et ancrer de nouveaux réflexes concernant le traitement des appels entrants et sortants**

Demandez le programme !

- ➔ Rappels sur les fondamentaux de la Relation Client
 - L'importance de la Relation Client
- ➔ Réflexes incontournables et grilles d'écoute
 - Vos scénarios clients
 - Votre perception en tant que client
 - Les erreurs à ne pas faire
 - Cas concrets travaillés à chaud

Journée « administrative »

- ➔ Qualifier le non paiement et obtenir le règlement de la facture
- ➔ Identifier le successeur et proposer nos services

Journée « commerciale »

- ➔ Transformer les devis
- ➔ Utiliser l'appel entrant pour faire la promotion des offres de notre entreprise
- ➔ Partage des attentes particulières
- ➔ Analyse d'une conversation téléphonique : points forts et points d'amélioration
- ➔ 1^{ère} séquence d'appels : sur la base de cas réels
- ➔ débriefing personnalisé
- ➔ Evaluer votre communication au téléphone (quiz)
- ➔ Les compétences au téléphone
- ➔ Les bons mots
 - A éviter, à préférer
 - Les mots « hérisson »
 - Les expressions « paillason »
 - Les expressions qui minimisent
 - Les mots flous - de doute
 - Les mots parasites
 - Les mots noirs

- **Accessibilité aux personnes en situation de handicap** : prendre contact avec le référent handicap : bernard.jourdan@axom-formation.com
- **Tarif sur demande**
- **Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations**
- **Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis sur demande via le formulaire de contact**

Les acquis

A l'issue de cette formation, le Conseiller clientèle aura réactivé ses réflexes au téléphone dans le respect des règles de l'entreprise. Il repartira avec un plan d'actions réunissant les nouvelles pratiques qu'il s'engage à mettre en oeuvre.

L'IMPACT HUMAIN