

Catalogue de formation

Accueil Commerce

Téléconseil Télévente

Relation client Réseaux sociaux

Hotline Assistance

SAV

Professionnels de la Relation Client depuis 20 ans, nous conjugons le savoir-faire des collaboratrices de notre Centre d'appels et la recherche permanente de performance de nos formateurs.

Ainsi, nous assurons la formation :

- A la prise de rendez-vous
- A l'accueil téléphonique
- A la gestion des appels de services Hotliner ou SAV

Avec une démarche marketing, digitale si vous le souhaitez.

- Vous pourrez choisir entre des formations :
 - **Intra***, c'est-à-dire « sur mesure » et à votre date. Le prix indiqué est pour 4 personnes. Un supplément de 50€ est demandé par stagiaire inscrit.
 - **Inter***, c'est-à-dire avec d'autres participants, selon les dates disponibles sur notre site. Le nombre maximum est de 8 personnes et le prix indiqué est par stagiaire.
 - **Distanciel ou « Blended-learning »***, avec partage de documents et formateur personnel en mode visio-conférence. Un mois avant, vous choisissez vos dates par tranche de 2 heures selon le module retenu.

Horaires : 9h-11h le lundi, mercredi ou vendredi
14h-17h le lundi



Tarifs :

Les tarifs sont inscrits à titre indicatif. Nos formations sont modulables selon votre budget et vos attentes. Nous contacter afin d'établir un devis sur mesure.

Les différents modules qui sont présentés dans notre catalogue vous permettent de faire monter en compétence vos équipes ou vos nouveaux co-équipiers.

- Chaque module correspond à un public et à un objectif à atteindre
- Il est possible de co-construire en cumulant différents modules. L'ordre sera proposé en fonction d'une cohérence pédagogique adaptée.
- L'objectif est de réaliser une formation sur-mesure adaptée à votre entreprise.
- Les domaines d'interventions et le public sont indiqués dans le sommaire selon la légende en page 4

Aptitude :

Nous nous appuyons sur l'objectif à atteindre, en choisissant les modules adaptés et des exercices propres à chaque participant et à son entreprise.

Compétences :

Nos formations destinées à différents publics d'entreprises de toutes tailles sont conçues pour les rendre autonomes et opérationnels, car la pédagogie est personnalisée.

Nos + pédagogiques sont :

- 50% d'apport dont le contenu résulte de notre veille permanente et expérience métier de divers secteurs d'activités
- 50% d'exercices pratiques, interactifs et opérationnels en lien avec votre activité

Modalités d'évaluation :

- Un entretien avec chaque stagiaire a lieu au téléphone en pré et en post formation, afin de mesurer sur **un axe de progrès** les acquis d'origine et la **maîtrise des contenus à l'issue de la formation.**

Modalités pratiques

- Pour certains modules, des équipements spéciaux sont nécessaires et leur validation pourra déterminer le lieu de la formation (ordinateur personnel, téléphonie permettant d'entendre les entretiens, par exemple)
- Afin de personnaliser le plus possible, les formations sont réalisées en inter ou en intra avec des groupes de maximum 8 personnes.

Prérequis :

- Etre en situation d'un minimum d'expérience ou de pratique ou être en souhait de monter en compétences.






Accessibilité :






























- Le public en situation de handicap peut être accueilli dans nos locaux de formation.
- D'une façon générale nous mettons tout en œuvre pour adapter les moyens à la situation de chacun.

Sur le plan administratif et logistique :

- Notre N° d'activité de formation est le : 52 44 07387 44
- Nos pratiques de formations professionnalisantes sont consignées dans le DATA DOCK, plateforme de référencement des OPCO, financeurs des formations
- Nous vous accompagnons dans la demande de prise en charge auprès de votre OPCO



	Domaine	Public
	Marketing	Assistante, Chargé de clientèle, Commerciaux, manager
	Appels entrants	Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables
	Appels sortants	Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager
	Réseaux sociaux	Assistante, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager
	Efficacité professionnelle	Accueil, Assistante, Téléconseiller, SAV, Hotliner, Assistante, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

N°	Domaine	Objectif des modules	Durée**	Inter*	Intra*	Distanciel*
1		Savoir enchaîner les différentes phases d'un appel « entrant »	3 heures		285 €	
2		Mieux gérer la réception d'appels complexes	4 heures	332 €	380 €	
3		Se préparer au rebond commercial	3 heures		285 €	225 €
4	 	Savoir prendre la posture de l'écoute active	2 heures		190 €	
5	 	Savoir reformuler pour créer du lien	2 heures		190 €	
6	 	Maîtriser les forces de la communication	3 heures		285 €	
7	 	Savoir se fixer des objectifs par le SMART	1 heure		95 €	
8	 	Connaître les clefs d'une relation client plus efficace par le DISC	2 heures		190 €	
9	 	Savoir retranscrire un commentaire*	2 heures		190 €	
10	 	Oser questionner pour découvrir votre interlocuteur	3 heures	665 €	285 €	225 €
11		Répondre aux motivations du client par le SONCAS	3 heures		285 €	225 €
12		Écrire son guide d'entretien personnalisé pour la prise de rendez-vous	3 heures		285 €	225 €
13		Connaître les clefs pour passer les « barrages » au téléphone et construire sa méthode	3 heures		285 €	225 €
15		Savoir identifier et traiter les objections	3 heures		285 €	225 €
14		Savoir analyser ses appels « sortants » à partir d'un training réel*	2 heures		190 €	150 €
16		Savoir « vendre » au téléphone : un rendez-vous, un service, un produit...	2 heures		190 €	
17		Connaître la « roue » d'une bonne relation client pour l'optimiser	2 heures		190 €	
18		Connaître le leadnurturing où comment élever un prospect	2 heures		190 €	
19		Comment construire sa démarche marketing	3 heures		285 €	
20	 	Savoir auditionner votre relation client « qualité » par la mise en place « d'appels mystères »	7 heures		665 €	
21	 	Savoir identifier le potentiel chez un prospect pour organiser un scoring pertinent	2 heures		190 €	
22	 	Savoir établir son diagnostic marketing par le SWOT	3 heures		285 €	
23	 	Savoir créer une enquête qualité client	4 heures		380 €	
24		Connaître l'environnement des réseaux sociaux	2 heures	332 €	190 €	
25		Savoir utiliser LinkedIn pour prospecter	3 heures		285 €	
26		Assurer sa « fiabilité numérique »	2 heures*		190 €	
27		La préparation mentale et physique d'un appel	1 heure		95 €	
28		Gagner en performance relationnelle grâce à l'intelligence émotionnelle	4 heures	190 €	380 €	
29		Formation à l'utilisation de votre solution de gestion de la relation prospect webmba utilisateur ou administrateur	2 heures		190 €	

Tarifs indicatifs. Formations modulables selon votre budget et vos attentes. Nous contacter afin d'établir un devis sur mesure.

N° 1	Objectif : Savoir enchaîner les différentes phases d'un appel	Durée : 3H
------	--	----------------------



Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...

Programme :

- Evaluer sa capacité à prendre en charge un appel
- Savoir se présenter avec impact
- Décomposer les 5 phases en analysant les facteurs contraignants de la prise en charge d'un appel (matériel, fonctionnement interne...)
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 2	Objectif : Mieux gérer la réception d'appels complexes	Durée : 4H
------	---	----------------------



Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...

Programme :

- Evaluer sa capacité à prendre en charge un appel difficile
- Mesurer les enjeux de la relation client
- Analyser les cas les plus récurrents et rechercher les solutions sur un diagramme de type Pareto
- Gérer son attitude et la maîtrise de soi
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 3	Objectif : Savoir analyser ses appels « entrants » à partir d'un training réel*	Durée : 3H
------	--	----------------------



Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...

Programme :

« La mise en situation réelle est la force d'ancrage de bonnes pratiques, sous couvert bien sûr, de bienveillance et d'objectivité »

- Evaluer sa capacité à prendre en charge un appel, à partir d'enregistrement « d'appels mystères »
- Etre en situation réelle de réception d'appel
- Enchaîner les appels et conserver le même professionnalisme
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N°	4	Objectif :	Se préparer au rebond commercial	Durée :	4H
----	---	------------	---	---------	----

Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer sa capacité d'écoute active
- Connaître les leviers de l'écoute active
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N°	5	Objectif :	Oser questionner pour découvrir votre interlocuteur	Durée :	3H
----	---	------------	--	---------	----

Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer sa capacité de questionnement, sur la durée et la diversité
- Identifier les techniques du questionnement
- Comment utiliser le questionnement
- S'exercer en situation réelle
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N°	6	Objectif :	Savoir reformuler pour créer du lien	Durée :	2H
----	---	------------	---	---------	----

Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer sa capacité à reformuler
- Connaître les différents types de reformulation
- Construire sa propre méthode efficace
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 7	Objectif : Maîtriser les forces de la Communication	Durée : 3H
------	--	------------

Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer sa communication
- Comprendre l'impact de la posture, de la voix, des mots...
- Connaître la règle des 4 C
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 8	Objectif : Savoir se fixer des objectifs par le SMART	Durée : 1H
------	--	------------

Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer sa pratique
- En quoi se fixer des objectifs est source de motivation
- Comprendre le SMART et se l'approprier

N° 9	Objectif : Connaître les clefs d'une relation client plus efficace par le DISC	Durée : 2H
------	---	------------

Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Repérer son propre fonctionnement
- Connaître les comportements d'achats selon les 4 profils du DISC
- Adapter son comportement selon les 4 profils

N° 10	Objectif : Savoir retranscrire un commentaire*	Durée : 2H
-------	---	------------

Public : Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- « La transcription écrite s'inscrit dans la continuité d'un entretien téléphonique »
- Evaluer sa pratique
 - Repérer l'urgent et l'important,
 - Savoir se positionner comme intermédiaire efficace de formalisation d'une relation client
 - Pouvoir évaluer les acquis

N° 11	Objectif : Répondre aux motivations du client par le SONCAS	Durée : 3H
-------	--	------------

Public : Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- « Lors de l'entretien, le « Vendeur » doit découvrir le ou les types de besoins SONCAS de son interlocuteur et puiser dans son argumentaire le ou les arguments correspondants »
- Evaluer sa pratique
 - Connaître les 6 items du SONCAS
 - Identifier pour chaque stagiaire les contenus correspondants à un SONCAS personnalisé
 - Exercice d'objections/réponses

N° 12	Objectif : Écrire son guide d'entretien personnalisé pour la prise de rendez-vous	Durée : 3H
-------	--	------------

Public : Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer sa capacité à gérer un appel sortant de type « prise de rendez-vous », « détection de projet » ...
- Savoir se présenter avec impact
- Décomposer les 6 phases permettant d'arriver à une conclusion efficace
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès


N° 13		Objectif : Connaître les clefs pour passer les « barrages » au téléphone et construire sa méthode	Durée : 3H
-------	---	---	----------------------

Public : Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

« Les standards répondent à des consignes de leur direction et lors du 1^{er} appel, le « Vendeur » doit composer avec leurs objectifs »

- Evaluer sa capacité à passer « les barrages »
- Identifier les différentes postures à adopter
- Définir votre stratégie d'acquisition d'informations, selon les cibles
- Pouvoir s'évaluer

N° 14		Objectif : Savoir analyser ses appels « sortants » à partir d'un training réel*	Durée : 3H
-------	---	---	----------------------

Public : Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

« La mise en situation réelle est la force d'ancrage de bonnes pratiques, sous couvert bien sûr, de bienveillance et d'objectivité »

- Evaluer sa capacité à émettre un appel sortant de « prise de rendez-vous » ou de « détection de projet »...
- Etre en situation réelle sur un fichier réel avec un guide d'entretien validé et en cours d'acquisition
- Enchaîner les appels et conserver le même professionnalisme
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 15		Objectif : Savoir identifier et traiter les objections	Durée : 2H
-------	---	--	----------------------

Public : Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :


- Evaluer sa capacité à traiter les objections
- Transformer les objections en opportunité
- Découvrir les objections sincères et fondées
- Savoir choisir la réponse pertinente
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 16 	Objectif : Savoir « Vendre » au téléphone : un rendez-vous, un service, un produit...	Durée : 2H
--	---	----------------------

Public : Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :


- Evaluer sa capacité à vendre
- Comprendre le process d'achat
- Intégrer l'environnement multicanal
- Adapter sa posture, sa conviction pour négocier un rendez-vous
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 17 	Objectif : Connaître la « roue » d'une bonne Relation Client pour l'optimiser	Durée : 2H
--	---	----------------------

Public : Accueil, Assistante, Téléconseiller, SAV, Hotliner, Assistante, chargé de clientèle, commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer sa perception d'une bonne relation client
- Véhiculer une image positive
- Etre capable de promouvoir son entreprise chez le client quelle que soit la fonction
- Etre en posture de solidarité interne
- Intégrer les différentes phases d'une bonne Relation Client
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 18 	Objectif : Connaître le Leadnurltering ou comment élever un prospect	Durée : 2H
--	--	----------------------

Public : Assistante, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer ses pratiques
- Connaître les cibles concernées
- Identifier les leads à engager dans le cycle de vente
- Choisir les outils adaptés pour construire sa démarche « Leadnurltering »
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 19	Objectif : Comment construire sa démarche marketing	Durée : 3H
-------	--	---------------



Public : Assistante, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer ses pratiques
- PDCA roue de Déming

N° 20	Objectif : Savoir auditionner votre relation client « qualité » par la mise en place « d'appels mystères »	Durée : 7H
-------	---	---------------



Public : Assistante, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager
Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...

Programme :

- Evaluer ses pratiques
- Définir les items à observer
- Elaborer une grille d'évaluation
- Enregistrer les appels entrants
- Savoir analyser les entretiens
- Construire un baromètre selon le volume et les équipes

N° 21	Objectif : Savoir identifier le potentiel chez un prospect pour organiser un scoring pertinent	Durée : 2H
-------	---	---------------



Public : Assistante, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

« Si le volume de contacts est important, il est nécessaire d'organiser le suivi pour gagner en efficacité »

- Evaluer les pratiques
- Définir selon les cibles, les critères de potentiels
- Définir l'information minimum à obtenir
- Organiser un classement des contacts permettant d'évaluer son potentiel en « quantité » et en « qualité »
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 22	Objectif : Savoir établir son diagnostic marketing par le SWOT	Durée : 3H
-------	--	----------------------

Public : Assistante, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Evaluer les pratiques
- Connaître son besoin
- Identifier les attentes du marché
- Faire l'analyse SWOT : forces, faiblesses, opportunités, menaces
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès

N° 23	Objectif : Savoir créer une enquête qualité client	Durée : 4H
-------	--	----------------------

Public : Assistante, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager
Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager
Accueil, Assistante, SAV, Hotliner, Services comptables...

Programme :

« L'écoute du client s'inscrit dans une démarche de qualité mais aussi de fidélisation, parfois d'information ou de collecte d'attentes »

- Evaluer les pratiques
- Définir l'objectif de l'enquête
- Définir les services pour lesquels l'avis du client est important
- Définir l'analyse quantitative ou qualitative souhaitée pour préparer les questions
- Définir le mode d'administration

N° 24	Objectif : Connaître l'environnement des réseaux sociaux	Durée : 2H
-------	--	----------------------



Public : Assistante, chargé de clientèle, commerciaux, Manager

Programme :

- Définir les réseaux sociaux
- Identifier les différents réseaux sociaux
- Comprendre les rôles des principaux réseaux sociaux
- Utiliser les réseaux sociaux pour prospecter

N° 25	Objectif : Savoir utiliser LinkedIn pour prospecter	Durée : 3H
-------	---	----------------------



Public : Assistante, chargé de clientèle, commerciaux, Manager

Programme :

- Savoir se créer une « identité numérique »
- Savoir rechercher un contact via LinkedIn
- Créer des messages d'invitation pour prospecter


N° 26	Objectif : Assurer sa « fiabilité numérique »	Durée : 2H*
-------	---	-----------------------



Public : Assistante, chargé de clientèle, commerciaux, Manager

Programme :


- Faire vivre sa page
- Animer son réseau
- Publier
- Lier sa prospection LinkedIn au CRM

N° 27		Objectif : La préparation mentale et physique d'un appel	Durée : 1H
-------	---	--	----------------------

Public : Accueil, Assistante, Téléconseiller, SAV, Hotliner, Assistante, chargé de clientèle, commerciaux, Manager

Programme :


- Analyser ses pratiques
- Comprendre pourquoi la préparation est nécessaire : pour l'efficience, la cohésion...

N° 28		Objectif : Gagner en performance relationnelle grâce à l'intelligence émotionnelle	Durée : 4H
-------	--	--	----------------------

Public : Accueil, Assistante, Téléconseiller, SAV, Hotliner, Assistante, chargé de clientèle, commerciaux, Manager

Programme :

- Connaître et comprendre ses émotions
- Apprendre à maîtriser ses émotions
- Apprendre à composer avec les émotions des autres

N° 29		Objectif : Formation à l'utilisation de votre solution de gestion de la relation prospect webmba utilisateur ou administrateur	Durée : 4H
-------	---	--	----------------------

Public : Assistante, Téléconseiller, Chargé de clientèle, Commerciaux, Manager

Programme :

- Le choix des informations à intégrer, selon le souhait de traitement marketing
- Le choix des emails à transmettre selon les degrés d'avancement de la relation avec le contact
- Le classement des fiches et les différentes listes de suivi et statistiques par cible