

Formation en présentiel.

PUBLIC CONCERNÉ PAR LA FORMATION

Toute personne de l'entreprise.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES VISÉES

- Enoncer et valider ses acquis (connaissances, savoir-faire, savoir-être) lors expériences en situation de relation clientèle/public par téléphone.
- Sérier les aptitudes et les compétences existantes et celles à développer pour gérer au téléphone les relations prospects/clients.
- Identifier ses 3 relations pour progresser dans la gestion des appels sortants (le contexte, les autres, soi).
- Exprimer ses propres objectifs et mettre en place des plans d'actions individuels et collectif.
- Formuler des solutions adaptées pour résoudre ou des problèmes dits « réels » ou « hypothétiques » rencontrés en situation de gestion de la relation clients, etc.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Un support de formation et des annexes (pour les cas pratiques), matériel de projection, tableau paperboard.

LA DURÉE DE L'ACTION

7 heures réparties sur 1 journée.

POINTS ET THÈMES ABORDÉS

Avant le début de l'action, un questionnaire préalable sera proposé à chaque participant pour comprendre et répondre à ses besoins.

PROGRAMME

Au début de la formation, un questionnaire préalable est adressé par mail aux participants, avec pour questions :

- Quels sont les 3 mots que m'évoquent : « gérer les appels entrants » ?
- Qu'est-ce qui m'aide à « gérer les appels entrants » ?
- Qu'est-ce qui me freine, m'empêche de « gérer les appels entrants » ?
- Qu'est-ce que j'aimerais explorer, approfondir pour développer mes connaissances, mon savoir-faire et mon savoir-être en relation avec des prospects/clients au téléphone ?

Page | 2

□ « La prise de hauteur : comment mener un constat des plus objectifs et exprimer sa vision au sujet des appels entrants avec des prospects/clients ? »

- Pourquoi et comment exprimer/faire exprimer ses ressentis, ses émotions à un instant « t » ?
 - Comment prendre conscience et s'enrichir de perceptions différentes/ou complémentaires ?
 - Pourquoi et comment optimiser d'abord les ressources/talents en présence, individuels/collectifs ?
 - Comment utiliser les freins comme opportunités de développement ?
 - Comment se projeter et innover (par rapport à ses habitudes) ?
- **Les cas pratiques :** la météo intérieure. Une méthode pour se présenter/présenter (un produit, un service, une entreprise) de manière temporelle et narrative. Un outil de formalisation des attentes, des motivations à clarifier et à lister avant d'entrer en relation.

□ « Comment approfondir les connaissances et acquis déjà en place ? »

- Comment encore mieux exploiter le contexte (dont méthodes et outils) pour optimiser ses capacités à bien traiter des appels entrants ?
 - Comment faire évoluer ses savoir-faire et savoir-être en situation d'accueil téléphonique ?
 - Comment consolider sa « relation à soi » pour évoluer dans la connaissance et la résolution de freins/de « croyances limitantes » ?
 - Comment mettre en place un mode opératoire :
- Prendre en compte les particularités du téléphone.
 - Représenter efficacement son entreprise et ses prestations.
 - Valoriser son entreprise et soi-même.
 - Faire une bonne première impression.
 - Donner envie au client.
 - Identifier le besoin par un questionnement ciblé.
 - Utiliser la reformulation pour installer la confiance.
 - Valoriser la solution identifiée.
 - Transférer et mettre en attente.
 - Conclure en valorisant les décisions et la suite à donner.
 - Susciter la décision.
 - Valider la satisfaction du client.
 - Prendre congé avec cordialité.
- **Les cas pratiques :** à partir des « aides » déjà en place, nous rédigerons un plan d'actions pour les systématiser et les pérenniser.

□ « Comment progresser à partir des freins ? »

- Pourquoi et comment progresser, à partir de freins, vers plus d'aisance au téléphone ?
- Comment « faire avec » des freins contextuels (environnement bruyant, ligne défectueuse, appel juste avant le départ pour un rendez-vous ou de son poste de travail, etc.) ?
- Comment dénouer des freins relationnels (exemples : face à des comportements/des paroles perçus comme « déstabilisants » à nos yeux, une demande peu explicite, un conflit, etc.) ?
- Comment solutionner des freins « personnels » (exemple : la peur de « blesser » l'autre si recadrage, ne pas oser dire « non », etc.) ?
- Différencier insatisfaction, réclamation et conflit. Comment les gérer ?
- Comment oser dire « non » si besoin ?
- Savoir décoder les émotions qui sous-tendent le langage, les comportements ?
- Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client.

Page | 3

- **Les cas pratiques :** à partir des freins à cultiver un management assumé (voir réponses au sondage en amont de la formation, nous échangerons sur les « limites actuelles » des participants et réaliserons un plan d'actions pour les dépasser. La présentation et l'expérimentation de la méthode des freins « réels » > freins « hypothétiques » sera également utile pour mieux passer à l'action et, favoriser le lâcher-prise si besoin.

Ce contenu est donné à titre d'exemple et pourra évidemment être personnalisé en fonction de vos attentes. Le support, sur mesure, est réalisé en tenant compte des attentes des participants.

MODALITÉS D'ORGANISATION

Formation individuelle en présentiel et en intra entreprise.

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Les méthodes pédagogiques utilisées sont les suivantes : magistrale, interrogative, expérimentale, active.

VALIDATION

Des exercices d'application permettent d'évaluer les acquis à l'issue de chaque journée.

Un questionnaire de satisfaction sera remis à l'issue de la formation et VENTALIA délivrera au stagiaire un certificat de réalisation mentionnant la nature et la durée de l'action.

ANIMATION



Stéphane Maitrehut

Gérant et formateur-consultant VENTALIA

Ingénierie de formation, formateur-consultant en management, communication interpersonnelle, quête de sens, positionnement professionnel, « marketing personnel », adaptation au changement, gestion des conflits... Expériences commerciales et managériales depuis 1986, pratique régulière du théâtre depuis 1997, formateur depuis 2006, gérant depuis 2007.

Page | 4

CONDITIONS TARIFAIRES

Sur devis, nous consulter.

ACCESSIBILITÉ



Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour suivre cette formation, merci de nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires.