



INTRA : 9 400€ HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #CV010

PUBLIC CIBLE

- Commercial

DURÉE DE LA FORMATION

- 4 jours (ou 28h)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Animation du pilote de la formation

PRÉREQUIS

- Aucun

COMPÉTENCES

- Véhiculer une image positive de l'entreprise à travers ses actes de communication
- Savoir communiquer et être orienté client
- Connaître les fondamentaux de la relation client

firstgroup
spark
CONSEIL & FORMATION

Programme

• Séquence 1 : La Communication

- Les attitudes gagnantes
- La méthode DISC
- Savoir comment identifier le profil de votre interlocuteur et savoir s'y adapter
- Jeu de cartes pour mieux se connaître / Exercice de la soucoupe volante / Débrief collectif du questionnaire

• Séquence 2 : L'Orientation Client

• Temps 1 : gestion des appels entrants

- Les différentes étapes de la gestion des appels entrants
- Les comportements gagnants (posture)
- Mise en situation : traitement d'une demande entrante

• Temps 2 : gestion des appels sortants

- Les différentes phases

• Temps 3 : la communication

- Les mots à utiliser et les mots à éviter

• Temps 4 : le traitement des objections clients

- Les objections les plus fréquentes
- La satisfaction client
- La méthodologie de traitement des objections

• Séquence 3 : L'Assertivité

- L'assertivité : le postulat de base pour réussir
- Le changement de terrain
- Le test de GORDON ou autre test d'assertivité



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports pédagogiques du formateur
- Jeux de rôles
- Etude de cas
- Travaux en sous-groupes

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Evaluations formatives tout au long de la formation (quiz, mise en situation...)
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation

PROFIL DE L'INTERVENANT

- Expert Relation Client

REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation : 82
- Taux d'assiduité : 86%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 95%

CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.firstgroup.fr>