



FORMATION
ON LINE
OU
EN PRÉSENTIEL

Public :

Collaborateurs en contact avec la clientèle ou le réseau de distribution

Prérequis :

Visionner les capsules de contenu (vidéos et questions) et y répondre

Durée de la formation :

16 heures

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Possibilités d'adaptation des moyens de la prestation en fonction de la situation de handicap.

Prendre contact avec Jean-René Levy
jean.rene.levy@3r-conseil.com

Indicateurs sur la formation :

12 sessions de formation ont été réalisées au 1er semestre 2021.
81 personnes ont participé à ces sessions de formation.
La note de satisfaction est de 9,72 sur 10.
100% des stagiaires ont terminé la formation.

Assistance pédagogique et technique :

Dans le cadre de la formation à distance

Check connexion quelques jours à l'avance

Ouverture de la salle 15min avant le démarrage de la formation

Toute formation

Réponse à vos mails et messages téléphoniques sous 24h

**INTRODUCTION :**

Aider les collaborateurs à être plus efficaces au quotidien et à offrir une Expérience Client Premium à tous les niveaux de contacts.

**OBJECTIFS DE LA FORMATION :**

- Aider les collaborateurs à offrir une Expérience Client Premium à tous les niveaux de contacts
 - S'adapter à leurs interlocuteurs
 - Adopter la bonne posture
 - Développer leur écoute, leur empathie
 - Questionner plutôt qu'interpréter
 - Accroître la clarté de leurs messages
 - Plus globalement, répondre aux attentes des clients de marque Premium
- Rendre les collaborateurs plus efficaces
 - Comprendre la complémentarité du téléphone et du mail
 - Identifier quand il est nécessaire de décrocher le téléphone
 - Être précis et factuels
 - Savoir gérer les clients énervés

**MÉTHODES & TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES UTILISÉES :**

- Engagement sur le sujet par 3 capsules de contenu interpellant les participants sur des situations de management en amont de la classe virtuelle
- Vidéo avec comédien
- Mises en situation (entre paires ou avec comédien)
- Coaching appels réels
- Quizz animés avec Kahoot
- Apports :
 - Profils clients Process Com
 - Analyse transactionnelle
 - Les 3 points pour un appel gagnant
 - L'écoute active
 - Focus bénéfice client

Conception de la formation :

Suite à votre accord sur la formation, J3R est en mesure de la concevoir et la déployer en 6 semaines.

Tarif :

Contactez J3R.



MÉTHODES & TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES UTILISÉES (SUITE) :

- Assertivité
- Traitement des objections
- Gestion du conflit



MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Auto-évaluation de positionnement en début de formation
 - 1, 2 ou 3 : compétences non acquises
 - 4 ou 5 : compétences en voie d'acquisition
 - 6, 7 ou 8 : compétences acquises
 - 9 ou 10 : compétences maîtrisées
- Auto-évaluation d'apprentissage en fin de formation avec même échelle de notation
- Évaluation de satisfaction



MODALITÉS DE LA FORMATION :

- En intra-entreprises
- Modul Rapid Learning (capsules de contenus)
- Session collective intégrant 6 à 8 participants
- Classes virtuelles ou sessions présentielles

The screenshot displays a virtual training environment. On the left, a video call window shows a female instructor. Below it is a navigation menu with five items: 'Capsule Situation 1 profil 1', 'Capsule Situation 2 profil 2', 'Capsule Situation 3 profil 3', 'Attentes des participants', and 'Evaluation de positionnement en début de formation'. The main content area is divided into two blue rounded rectangles, 'Classe virtuelle J1' and 'Classe virtuelle J2', each containing a list of activities. To the right, a 'Suivant' button is visible. Below the screenshot, text indicates '5 capsules de contenu envoyées chaque jour avant la formation' and 'Expérience Client Premium au téléphone'.

Classe virtuelle J1

- En position client, les participants déterminent ce qu'ils apprécient quand au téléphone
- Co-construction des trames d'appels (entrants et sortants)
- Sensibilisation sur les différents profils clients (réponses aux capsules envoyées)
- Mises en situation à partir de cas client apportés par les participants. Debrief et apports
- Mises en situation ludique et pédagogique avec un comédien et debrief
- Appels mystère autre secteur d'activité
- Traitement des objections avec jeu pédagogique « Battle des objections »

Classe virtuelle J2

- Exercice pédagogique et ludique de reprise
- Suite mises en situation ou échanges sur les autres cas client des participants. Debrief et apports
- Traitement des objections avec jeu pédagogique « Battle des objections » (suite)
- 2^{ème} mise en situation ludique et pédagogique avec un comédien et debrief
- Questions en suspens
- Bilan formation et plan de progrès

Dans quelle mesure te sens-tu à l'aise pour traiter des problèmes client au téléphone?
10 étoiles : je suis très à l'aise - 1 étoile : je ne suis absolument pas à l'aise

★★★★★★★★★★★★



Pour toute information complémentaire, contactez-nous à : jrl@j3r-conseil.com

Edition du 18 octobre 2021