



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@jr-conseil.com

Indicateurs sur la formation :

15 sessions de formation ont été réalisées depuis 2021.
102 personnes ont participé à ces sessions de formation.
La note de satisfaction est de 9,3 sur 10 (93.1% des participants ont répondu à l'évaluation).
99% 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 interface. On the left, a video call window shows a woman speaking. Below it, a green bar contains the text "Suivant →". To the right of the video call are four vertical bars representing content capsules: "Capsule Situation 1 profil 1" (yellow), "Capsule Situation 2 profil 2" (blue), "Capsule Situation 3 profil 3" (purple), and "Atteintes des participants" (dark blue). Below these is a vertical bar for "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". "Classe virtuelle J1" lists activities such as determining what participants appreciate on the phone, co-construction of call scripts, and role-playing. "Classe virtuelle J2" lists activities like pedagogical exercises, role-playing with a comedian, and a final evaluation. To the right of the J2 box is a vertical bar for "Evaluation d'apprentissage en fin de formation" and a 10-star rating scale. At the bottom right, a green bar contains the text "Suivant →".

5 capsules de contenu envoyées chaque jour avant la formation

Expérience Client Premium au téléphone



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

Edition du 16 janvier 2022