

### Durée et organisation :

Durée : 2 journées soit au total 14h

8h30-12h / 13h-16h30

### Modalités pédagogique :

80% en méthode active (mises en situations orales, travaux en équipes)

Remise d'un livret participant/e numérique intégrant les exercices produits après la formation.

Un appui personnalisé peut être effectué aux pauses et en fin de journée.

### Modalités d'évaluation :

Mises en situation présentesielles et grille d'évaluation

entrée/sortie formation

évaluations à chaud sur les formateurs

### La cible :

Toute personne utilisant le téléphone

Groupe de 10 collaborateurs

### Prérequis des participants:

Aucun

### Tarifs :

A partir de 1500€HT/journée selon critères + frais

### Modalités et délais

**d'accès** : L'accès à nos formations peut être initié, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié. Pour chaque demande de formation, notre service réalise dans la mesure du possible un entretien téléphonique afin d'établir une formation personnalisée qui prend en compte les attentes, les préférences et les contraintes du prospect. Une politique de prévention de la violence dans leur(s) établissement(s) peut-être également proposée. Lors de cet entretien, les modalités de déroulement et de sanction de la formation, le ou les objectifs, les connaissances et les compétences acquises, les sources de financement, etc..., sont précisés. Une proposition commerciale (hors subrogation OPCO) est transmise, un programme adapté ainsi qu'une fiche client, qui permet de faciliter les échanges administratifs. A réception du devis signé l'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges avec notre service formation et le commanditaire. **Le délai d'accès aux formations, tient compte de ces différentes formalités afin d'être accessible dans un temps minimum d'un mois avant le début de l'action.**

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Toutes nos formations sont accessibles et adaptables aux personnes en situation de handicap et nous veillons au respect des conditions d'accueil.

De plus, tous nos formateurs/intervenants y sont sensibilisés

### Objectifs :

A l'issue du stage, les participants sont capables de :

- ✓ Appliquer les étapes fondamentales d'une prise en charge client
- ✓ Prendre en compte les enjeux de la communication verbale et non verbale
- ✓ Adopter les bons réflexes en situation difficile
- ✓ Travailler sa confiance en soi

### Programme

#### ○ Optimiser sa communication Niveau 1

Prendre conscience de la différence entre information et communication

Intégrer le concept de DIVAS

Intégrer le vocabulaire adapté

Intégrer le cadre de référence

S'affirmer

○

#### La réception d'appel et l'accueil

Comprendre l'importance de l'accueil au téléphone

Réaliser la prise en charge du client

Traiter la demande

Mettre en attente et transférer de façon appropriée

Reformuler et prendre congé

Restituer l'information recueillie et piloter le suivi

Intégrer la notion de SERVICE LEVEL

#### ○ La gestion des situations difficiles et du stress

Connaître le stress

Gérer une situation difficile avec méthode : litiges, réclamations...

Recadrer

Relancer les règlements

Dire non avec méthode

Traiter les objections pour garder la maîtrise de l'entretien téléphonique

Sortir de l'impasse de communication pour reprendre le lien avec le client.

#### ○ Renforcer mon assertivité

Comprendre les leviers de ma légitimité face aux clients

Prendre la parole en public

Faire la différence entre urgence et importance des actions vers les clients.

**Contact :** Thierry RAVIGNEAUX [contact@hda-s.com](mailto:contact@hda-s.com) Tél : 06 64 14 63 50