

OBJECTIFS

- Donner des outils concrets pour répondre aux demandes des interlocuteurs dans l'excellence relationnelle
- Améliorer la satisfaction client
- Rendre plus à l'aise le collaborateur dans la communication à distance

CONTENU DE LA FORMATION

La structure des appels sortants :

- Lever ses freins pour les appels sortants :
- Comment lâcher prise sur les aprioris
- Les attentes inconscientes des clients
- Méthode : trame
- Entraînement via 1 jeu de rôle et débriefing par le coach
- Nouveau Jeu de rôle après débrief

La posture conseil à développer :

- Les enjeux de la posture conseil
- Présentation des attendus de la posture conseil
- Jeu de rôle à blanc, débriefing du coach, nouveau jeu de rôle après correction
- Comment appliquer la méthode des 4C aux interlocuteurs
- Impact
- Training

La gestion des objections clients :

- Définition d'une objection
- La méthode pour répondre à une objection : ACTE
- Training et débriefing par le coach jusqu'à appropriation

Validation des acquis par le coach et définition du plan d'action individuel de l'apprenant avec le coach, le participant et le manager

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Blended Learning : alternance entre théorie et mises en application via la méthode

PUBLICS

Collaborateurs des Services Bancaires

PRÉREQUIS

Aucun

ÉVALUATION

Aucun

FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l'assurance.
(Liste non exhaustive)



ORUCEVIC
Amélie

DURÉE : 1 jour soit 7 heures

MOYENS TECHNIQUES :

Paperboard, vidéoprojecteur

PRIX : 1 750 € / jour

*Possibilité de dégressivité
Maxi : 8 à 12 personnes*

LIEU : Sur site avec accès PMR