

OBJECTIFS

- Former les collaborateurs à l'excellence Relationnelle à l'accueil
- Améliorer la satisfaction client
- Accompagner les clients à utiliser les outils digitaux
- Gérer les mécontentements liés aux changements d'organisation des agences

CONTENU DE LA FORMATION

Introduction : présentation du contexte & Enjeux

- Echanges autour des évolutions digitales & comportementales des clients
- En quoi la nouvelle agence est compatible avec ce nouveau contexte ?
 - Les avantages pour les clients / Les avantages pour l'agence, la CERA & pour les collaborateurs
 - Les bons comportements à développer.

1^{ère} Partie : Le client sans RDV

- La trame d'accueil
 - Les étapes de la prise en charge / excellence relationnelle
- Comment expliquer l'agence conseil ?
 - La valorisation du concept / Dialogue avec le client
- L'accompagnement vers les outils
 - Automates, DEI, Banxo
- La qualification des RDV
 - Questionnement autour des demandes de RDV

2^{ème} Partie : La gestion des mécontentements

- Les objections classiques face aux changements
 - Méthode de traitement
 - Les réponses aux objections courantes
- La gestion du client transféré vers AEL
 - Les points forts de la relation à distance La gestion du mécontentement.

3^{ème} Partie : Organisation & gestion des Flux

- Notion d'organisation selon format et environnement agence
- La Gestion des périodes de flux
 - Flux physique
 - Flux physique et téléphonique simultanément (AMM en priorité).

Synthèse et conclusion : retours collaborateurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

PUBLICS

- Conseillers commerciaux
- Managers d'agence, de réseau

PRÉREQUIS

Aucun

ÉVALUATION

Quiz de rétention final

FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l'assurance.

(Liste non exhaustive)



LAVERGNE
Jean-Michel

DURÉE : 1 jour soit 7 heures

MOYENS TECHNIQUES :

En salle : paperboard, vidéoprojecteur
En distanciel : ordinateur, internet

PRIX : 1 700 € / jour

*Possibilité de dégressivité
Maxi : 8 à 12 personnes*

LIEU : Sur site avec accès PMR