

OBJECTIFS

- Être à l'aise lors des appels sortants
- Structurer son discours lors de ses contacts sortants ... Sans lecture stricte de script
- Être leader des entretiens
- Savoir gérer les réactions des clients : manque de temps, agacement, incompréhension, ...

CONTENU DE LA FORMATION

CLASSE VIRTUELLE 1

Introduction : les enjeux pour les banque et les clients

La préparation des appels sortants

- Dans quel état d'esprit être ?
- Quels supports exploiter ?

Les différences avec le face a face

- L'impact sur la communication et les échanges
- Les nouvelles postures à adopter
- Les occasions de réaliser des appels sortants

La demande de documents complémentaires

- La structure de l'appels
- Le leadership à développer

Les relances clients

- Les précautions à prendre
- La fluidité de l'appel
- Bilan du module et plan actions personnel

CLASSE VIRTUELLE 2

Introduction : synthèse CV 1

Appel sortant de suivi de dossier

- Trame à suivre
- Technique de questionnement
- Écoute et reformulation

Appel pour expliquer une procédure

- Pédagogie associée
- Pertes en communication

Annonce d'une décision délicate en appel sortant

- La gestion des mécontentements
- L'assertivité
- Les bonnes pratiques de la communication à l'oral

Bilan de la classe virtuelle et plan actions personnel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Blended Learning : Présentiel, distanciel en Pédagogie Inversée

PUBLICS

Collaborateurs des Services Bancaires

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)



ORUCEVIC
Améla

DURÉE : 3 heures

MOYENS TECHNIQUES :

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

PRIX : 450 € / CV

Soit 900 € le module

*Possibilité de dégressivité
Maxi : 8 à 12 personnes*

LIEU : En classe virtuelle