

## OBJECTIFS

- Développer une véritable culture clients
- Professionnaliser et structurer la prise en charge des appels « clients »
- Véhiculer une image positive de son service et de sa personne
- Maîtriser les mécontentements et canaliser ses émotions
- Développer les bons savoir-être et savoir-faire lors des contacts « clients » par téléphone

## CONTENU DE LA FORMATION

### JOUR 1 : Introduction et contexte

#### Classe virtuelle N°1 - Enjeux

- Les attentes des clients
- La posture conseil
- Les engagements relationnels dans les services bancaires

#### Classe virtuelle N°2 : La traduction des engagements lors des appels entrants

- Les actions possibles
- Les avantages de la structuration des appels
- Les étapes de la prise en charge des appels entrants

### JOUR 2

#### Classe virtuelle N°3

- Le traitement de la demande : réponse immédiate, réponse différée, réponse négative, transfert d'appels, vente d'idée et de procédure
- Le discours à privilégier
- Les attitudes à développer lors des échanges par téléphone
- Les bonnes pratiques
- Les principaux interdits

#### Classe virtuelle N°4 - Gestion des mécontentements

- Dangers et dérives
- Echelle de l'incivilité
- Les Insatisfactions les plus courantes et leur source
- Les Attitudes à développer dans ces situations
- La Gestion constructive des mécontentements

### Bilan du module et plan d'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  
Amélie

**DURÉE** : 2 jours en 4 CV de 3h30

### MOYENS TECHNIQUES :

Ordinateur, internet

**PRIX** : 1 700 € / jour  
Soit 3 400 €

Possibilité de dégressivité  
**Maxi** : 8 à 12 personnes

**LIEU** : En classe virtuelle