

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