

## 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

### CLASSE VIRTUELLE N°1

#### Enjeux

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

#### 1 JOUR ½

#### 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
- 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°2

#### 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  
Amela

**DURÉE :** 1 CV 1h30 en amont, 1,5 jours de présentiel, 1 CV 1h30 en aval

#### MOYENS TECHNIQUES :

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

#### PRIX : 3 375 € / module

Soit 2 175 € le présentiel  
et 900 € les 2 CV

Possibilité de dégressivité

**Maxi : 8 à 12 personnes**

**LIEU :** Sur site avec accès PMR  
et en classe virtuelle