

## OBJECTIFS

- Présenter la synthèse et principaux points de vigilance liés à l'excellence relationnelle
- Trouver les leviers pour impliquer les collaborateurs dans ce schéma de formation... Et les motiver individuellement
- Les aider à lever les freins face au téléphone et les accompagner dans la montée en compétences sur la communication par téléphone
- Préparer concrètement les collaborateurs aux évolutions de demain (appels sortants clients, rôle conseil, ...) et les rassurer quant à ces évolutions

## CONTENU DE LA FORMATION

**INTRODUCTION** : Présentation Enjeux et Contexte

### JOUR 1

3 semaines avant la formation des collaborateurs

**Synthèse du Module « Excellence Relationnelle en middle »**  
(3h30 + Contextualisation des autres services)

- Les attentes des clients et partenaires internes lors des appels téléphoniques
- Les différentes étapes de la prise en charge des demandes des clients et partenaires internes.
- Les incontournables de la communication par téléphone.
- Les attitudes à développer lors des contacts par téléphone.
- La gestion des mécontentements.

**La vente des formations « Excellence relationnelle »** (3H15)

- Entretiens pré formation + training intensif par le biais de jeux de rôles
- Gestion des freins et démobilisation des collaborateurs sur le sujet + training intensif par le biais de jeux de rôles
- L'entretien de la formation « Excellence Relationnelle dans le temps »

### JOUR 2

2 mois après la formation des collaborateurs

**Retour sur les premières formations** (déroulement et mise en place des actions)

- Retour sur les engagements des managers en ateliers
- Partage des « succès »
- Analyse des « échecs »

**L'accompagnement de l'excellence relationnelle dans le temps**

- La relance « collective » de l'excellence relationnelle au sein du service + training via les jeux de rôles
- Le recadrage individuel d'un collaborateur qui ne s'inscrit pas dans le projet + training via les jeux de rôles

**Le rôle de coach du manager**

- L'annonce collective de la mise en place de double écoute
- Le coaching individuel : Le débrief des entretiens

**SYNTHÈSE** : Bilan et plans d'actions

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Blended Learning : alternance entre théorie et mises en application via la méthode exploratoire ( apprentissage par l'expérience pour favoriser l'ancrage)»

## PUBLICS

Managers 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** : 2 jours soit 14 heures

**MOYENS TECHNIQUES** :

Paperboard, vidéoprojecteur

**PRIX** : 1 700 € / jour

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

**LIEU** : Sur site avec accès PMR