

## OBJECTIFS

- Développer les Softs Skills
- Satisfaire avec Excellence les demandes partenaires internes et externes pour une meilleure satisfaction client
- Professionnaliser les appels sortants : la méthode
- Fluidifier sa communication par téléphone
- Oser faire des rebonds commerciaux, passer le relais
- Traiter les objections

## CONTENU DE LA FORMATION

**INTRODUCTION** : Présentation du contexte actuel ( Evolutions digitales, COVID) et des enjeux liés à la relation clients et partenaires internes

### Les attentes des clients et partenaires internes lors des appels téléphoniques

#### Les différentes étapes de la prise en charge des demandes

- Creuser la demande pour satisfaire la demande de l'interlocuteur
- Savoir dire NON
- Vendre un délai

#### Les incontournables de la communication par téléphone.

#### Professionaliser ses appels sortants : la méthode

#### Oser le Rebond

#### Entraînement à la méthode : serial training

#### La gestion des mécontentements

**SYNTHÈSE** du module et plan d'action individuel.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

## 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)*



LAVERGNE  
Jean-Michel



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