

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
Amélie

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