

INFORMATION PRATIQUE

- Durée / Horaire :** 14 heures sur 2 jours
- Lieu :** la formation est en distanciel et en présentiel en fonction des sessions
- Tarif :** 710 € net de taxe (TVA non applicable art. 293 B du CGI)
- Financeur :** Syndicat
- Inscription :** Retrouvez notre formation sur l'agenda des formations : <https://www.idsedt.org/>

ENJEUX DE LA FORMATION

Le programme de formation répond aux questions suivantes :

- Comment capitaliser sur les meilleures pratiques du discours téléphonique ?
- Comment structurer ses entretiens et obtenir des accords fiables ?
- Comment s'organiser pour assurer un suivi efficace des relances ?
- Comment maîtriser l'outil interne des adhésions ?

PROFILS DES STAGIAIRES

- Militant CFE - CGC Orange à jour de cotisation

PREREQUIS

- Disposer d'un accès sur l'outil « Appel Gagnant » pour pouvoir se connecter à la plate-forme (login password)
- Avoir effectué ses formations réglementaires

INFORMATION HANDICAP

Cette formation peut être accessible aux personnes en situation de handicap. Afin de confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil, nous vous remercions de nous faire part de vos difficultés lors de l'inscription.

*N'hésitez pas à contacter notre référent handicap M. Matthieu HOORNAERT :
Matthieu.hoornaert@idsedt.org*

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Valoriser la relation client
- S'entraîner à pratiquer
- Professionnaliser les pratiques

ORGANISATION

4 demi-journées

- ½ journée 1 : présentation / tour de table / recueil des attentes / Présentation de l'outil « Appel Gagnant » et de ses nouvelles fonctionnalités
- ½ journée 2 : les fondamentaux de la relation client
- ½ journée 3 : alternance d'exercice pratique et debriefing
- ½ journée 4 : alternance d'exercice pratique et debriefing

CONTENU DE LA FORMATION

- **Les fondamentaux de la relation client**
 - La communication par téléphone
 - Le contexte et les contraintes, la posture adaptée
 - Le langage téléphone : « dit » (forme des phrases, choix des mots et verbes) et « non-dit » (tonalité et rythme)
 - Valoriser son canal auditif : se doter d'outils adaptés.
 - Découvrir : écoute active et questionnement adapté
 - Structurer l'appel sortant : se doter d'une structure simple

- Argumenter : mettre en avant des avantages puis des preuves
- Traiter les objections : aller dans le sens de l'objection ou questionner
- Passage de barrage
- Communication non violente (CNV)
- Entraînement – mise en pratique des fondamentaux
- Entraînement : réalisation de mises en situation sur exemples réels et entretiens enregistrés

ORGANISATION PEDAGOGIQUE

Equipe pédagogique

La formation est réalisée par l'IDSEDT. Le nom du formateur est Laurence SMADJA. Les formateurs, outre leur savoir-faire pédagogique, interviennent concrètement sur le terrain.

Moyens pédagogiques et techniques

- Exercices spécifiques collectifs et individuels
- Échanges participatifs
- Exercices débriefes
- Jeux de rôles Recommandations personnalisées

Dispositifs d'évaluation de la satisfaction de la formation

- Interaction orale avec le formateur
- Questionnaire à chaud
- Questionnaire à froid
- Quizz final

Méthodes d'évaluation des acquis

- Exercices commentés.
- Débriefing personnalisé des jeux de rôles.
- Auto-évaluation des compétences acquises
- Quizz et validation des acquis
- Émargement