|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHE DESCRIPTIVE DE L’ACTION DE FORMATION EN PRÉSENTIEL**  **HOTLINE ET RELATION CLIENTÈLE**  **EN INTER-ENTREPRISES / EN INTRA-ENTREPRISE / EN INDIVIDUEL ET SUR MESURE** |  |
|  |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DURÉE**  2 jours soit 14 heures  **LIEU**  Région AURA | **PUBLIC VISÉ**  Hotliners, chargés de la relation clients et managers de la relation clients | **PRÉ-REQUIS**  Aucun |
| **TARIF**  En inter-entreprises : 500€ HT/j  En intra & Sur mesure : Sur devis | Pour accès aux personnes en situation de handicap, nous consulter. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJECTIF PROFESSIONNEL :**   * Améliorer ses compétences relationnelles en milieu professionnel   **OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET ÉVALUABLES DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES :**  A l’issue de l’action de formation, les stagiaires seront capables de :   * Débuter un appel et de créer un climat de confiance * Mener une conversation de manière professionnelle * Gérer les clients difficiles * Maitriser les clés d’une relation client réussie | |
|  | |
| Modalités et délais d’accès  En amont de la contractualisation, un entretien téléphonique ou en visioconférence avec Zoom ou Teams permet de :   * Analyser les besoins en formation du client * Vérifier les prérequis * Adapter, le cas échéant, l’action de formation aux profils/situations du/des bénéficiaires * Identifier, le cas échéant, les situations de handicap et décider des adaptations nécessaires (durée, rythme, méthodes, supports pédagogiques…) * Les dates/horaires sont déterminés d’un commun accord entre le Client et le Prestataire en amont de la contractualisation.  *Pour les inter-entreprises :* voir planning du semestre en cours   *Pour les intra-entreprise :* l’action de formation peut débuter, selon les souhaits du Client, dans un délai de 2 semaines à 3 mois maximum.  Suivi de l’action de formation  Feuilles d’émargements co-signées par ½ journée par les bénéficiaires et l’intervenant.  Modalités pédagogiques et techniques  **Pédagogie mobilisée :**  Tests de réflexion, exercices ludiques, vidéos, mises en situation, synthèse et apports du formateur, support de cours PDF.  **Modalités techniques :**  ***Formation Inter ou intra dans nos locaux* :** salle climatisée équipée d’un paperboard et/ou d’un tableau blanc, d’un vidéoprojecteur, d’un ordinateur par personne et connexion internet (pour le passage des évaluations en ligne).  ***Si intra chez le client* :** le client devra mettre à disposition de l’intervenant les locaux et équipements décrits ci-dessus (sauf si le client souhaite qu’ALGOTIS fournisse les équipements ; dans ce cas, la prestation sera facturée en sus).  ***NB :*** *les ordinateurs restent optionnels. Dans ce cas, les évaluations se feront sur papier et non au format numérique*.  Notre équipe d’intervenants  **Nos formateurs internes :**   * **Françoise** – Formatrice et responsable pédagogique (32 ans d’expérience en formation bureautique & PAO) * **Alain** – Formateur et gérant de la société ALGOTIS (3 ans d’expérience en formation bureautique & technique) * **Franck** – Formateur bureautique (27 d’expérience ne formation bureautique)   Nos formateurs bénéficient d’un suivi de compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique.  **Nos intervenants extérieurs :**   * Ils ont tous une expertise pédagogique et technique reconnue dans leurs domaines de compétences (CV à disposition)   Sanction de la formation  Certificat de réalisation |
|  |

CONTENU DE LA FORMATION

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs** | **Séquences** |
| **JOUR 1** |  |
| Introduction | – Les différents outils de la relation clients : téléphone, mail, chat  – Les avantages et les limites de la relation téléphonique  – Les étapes clés de l’échange avec le client |
| L’expérience client | – Client ? Consommateur ? Utilisateur ?  – Qu’est-ce qu’une expérience client réussie ?  – Respect de la promesse faite au client : le reconnaître, l’accueillir, lui apporter LA solution  – La valeur du service en respectant le cadre établi  – Évaluation de la satisfaction  – Importance de l’outil CRM |
| La prise d’appel : le moment décisif | – Se présenter et créer un climat de confiance  – Comprendre les clés d’une communication efficace  – Reconnaître le client et personnaliser la relation |
| Mener son appel de manière efficace | – Savoir diriger la conversation  – Rassurer le client (les 4 points cardinaux : tangibiliser, crédibiliser, valoriser, sécuriser  – Ne pas perdre la main et reprendre le contrôle de l’échange  – Gérer au mieux les mises en attente |
| Les bonnes attitudes | – L’empathie  – Le sourire  – L’écoute active et la synchronisation  – Les mots interdits  – La formulation positive |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs** | **Séquences** |
| **JOUR 2** |  |
| Identifier les besoins du client | – Clarifier les besoins du client : Les différentes méthodes de regroupement des besoins client (BCAP, BESOIN, PICASSO etc…)  – Le parcours client (recherche d’information, recherche de la meilleure solution, recherche d’un conseil, recherche d’une expertise) |
| Les techniques de communication | – La reformulation  – Poser les bonnes questions  – Utiliser sa voix : ton, rythme, hauteur |
| Gérer les clients difficiles | – Comprendre les mécanismes du « conflit »  – Désamorcer la colère  – Maîtriser ses émotions |
| Clôturer l’appel | – La prise d’information client  – Valider la satisfaction du client  – Terminer la conversation |
| Conclusion | – Tour de table   * Questions / Réponses |

Modalités d’évaluation (avant, en cours et à la fin de la prestation)

* Entretien téléphonique ou en visioconférence avec Zoom ou Teams et /ou formulaire de contact
* Évaluations formatives tout au long de l’action de formation (tests, exercices et questions/réponses)
* Auto-évaluation de l’atteinte des objectifs opérationnels par le formateur
* Recueil des appréciations des stagiaires en fin de formation

Indicateurs de résultats 2023 (pour Hotline et Relation Clientèle en présentiel)

* **Niveau d’accomplissement :**

Nombre de stagiaires accueillis :

* **Niveau de performance :**

Note de satisfaction globale des bénéficiaires : % très satisfait, % satisfait, % peu satisfait, % d’insatisfait

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Conformément à la règlementation (Loi du 11 février 2005 pour l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), ALGOTIS peut proposer des aménagements (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.

Contact pédagogique, administratif et handicap

Contact pédagogique : pour toute information / inscription : Mireille Égoux – [mireille@algotis.fr](mailto:mireille@algotis.fr) – 04.73.24.91.67

Contact administratif et handicap : Sandy Rebelo – [sandy@algotis.fr](mailto:sandy@algotis.fr) – 04.73.24.91.67