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

OBJECTIF PROFESSIONNEL :

- Maîtriser les techniques de communication et de gestion de la relation client afin d'optimiser la satisfaction et la fidélisation 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

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

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.

MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

PEDAGOGIE MOBILISEE :

Tests de réflexion, exercices ludiques, vidéos, mises en situation, synthèse et apports du formateur, support de cours PDF.

MODALITES 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 INTERVENANTE :

Gérante d'agence de stratégie créative et opérationnelle, elle met les outils et méthodes du design au service des problématiques stratégiques des PME, start-ups.
Elle crée et anime des ateliers de créativité et des modules de formation dans les domaines de la stratégie, de la communication, du développement commercial et du marketing.
Pendant 15 ans, elle a exercé diverses responsabilités au sein de différents organismes de formation notamment : Conseillère en formation continue, Responsable commerciale et marketing, Coordinatrice de formation.

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

MODALITES D'EVALUATION (AVANT, EN COURS ET A 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 RESULTATS 2025 (POUR COMMUNICATION – EN PRESENTIEL)

- **Niveau d'accomplissement :**
  Nombre de stagiaires accueillis : 27
- **Niveau de performance :**
  Note de satisfaction globale des bénéficiaires : 99.5% des bénéficiaires sont satisfaits ou très satisfaits.
  Seuls 0.5% ont exprimé une moindre satisfaction

ACCESSIBILITE 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.
Pour plus d'information, veuillez consulter : https://www.algotis.fr/sitealgotis/referent-handicap/

CONTACT PEDAGOGIQUE, ADMINISTRATIF ET HANDICAP

Contact pédagogique : pour toute information / inscription : Mireille Égoux – mireille@algotis.fr – 04.73.24.91.67
Contact administratif et handicap : Sandy Rebelo – sandy@algotis.fr – 04.73.24.91.67