

## Objectifs opérationnels

- Comprendre les mécanismes et attitudes lors d'appels sortants
- Savoir utiliser les outils de communication adaptés
- Conduire un entretien structuré pour optimiser ses résultats

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Travaux en sous-groupes
- Échanges
- Jeux de rôles interactifs

## Public concerné

Tout public  
Aucun pré-requis

8 participants maximum

## Tarifs

Inter-entreprise : 395€/pers.  
Intra-entreprise : 1395€\*  
Individuel ou distanciel : 895€

Programme actualisé le 1er juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informer pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

# Développer une démarche professionnelle de qualité pour conduire des résultats positifs lors d'appels sortants

## Les principes de l'appel sortant

- Comment mettre toutes les chances de son côté
- La perception du prospect / client

## Passer les barrages

- Le troc des trucs
- Quelques techniques et astuces

## La structure de l'entretien

- Les étapes pour conduire un résultat positif.
- Les outils de communication au service de l'appel.

## Questionner pour mieux maîtriser

- Les deux principaux types de questions et leur utilisation
- Faire parler son interlocuteur pour instaurer la confiance
- Savoir retourner la question pour garder le contrôle.
- Rechercher les PICS pour appuyer et valoriser son argumentation

## Gérer les difficultés, traiter les objections

- Comment développer l'empathie.
- Savoir traiter les objections, la méthode ACITE.
- La question prix

## Quizz d'évaluation des acquis

### Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



1 jour



## Objectifs opérationnels

- Savoir accorder les noms et adjectifs qualificatifs
- Connaître les règles de conjugaison
- Savoir accorder un participe passé
- Maîtriser les homonymes

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges
- Travaux en sous-groupes
- Rattachement des apports méthodologiques aux situations professionnelles quotidiennes vécues

## Public concerné

Tout public

8 participants maximum  
Aucun prérequis

## Tarifs

Inter-entreprise : 395€/pers.  
Intra-entreprise : 1395€\*  
Individuel ou distanciel : 895€

Programme actualisé le 1 juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

## Communication écrite et maîtrise de l'orthographe

### 1. DÉFINIR LES RÈGLES DE BASE

- Le nom : genre, accords, exceptions
- L'adjectif qualificatif

### 2. ACCORDER UN ADJECTIF QUALIFICATIF

- Les accords dans le groupe nominal
- Les participes passés employés comme adjectifs
- L'accord de l'adjectif en tant qu'épithète
- L'accord de l'adjectif en tant qu'attributs
- L'apposition

### 3. RÈGLES DE CONJUGAISON

- Le verbe et les formes verbales
- Les 3 groupes
- Les temps les plus fréquemment employés
- Les terminaisons à retenir

### 4. ACCORDER LE PARTICIPE PASSÉ

- Les accords avec les auxiliaires « être » et « avoir »
- Identifier le COD et faire l'accord
- Le participe passé suivi d'un infinitif

### 5. LES CONFUSIONS COURANTES

- Les homonymes :
- est/et/ai/aie a/à tous/tout quelle/qu'elle ce/se/ceux
- son/sont ces/ses/sait/c'est/s'est on/ont sans/s'en/sent/cent
- ou/où sa/ça quand/quant/qu'en peu/peut/peux près/prêt

### 6. DES ERREURS À ÉVITER EN LANGUE FRANÇAISE

- Contresens
- Termes inappropriés

### Quizz d'évaluation des acquis - Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles

1 jour





## Objectifs opérationnels

- Comprendre les éléments constituant les situations d'agressivité
- Savoir se positionner et communiquer positivement en situation d'agressivité
- Maîtriser ses émotions et ses réactions en situation d'agressivité

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Jeux de communication
- Échanges à partir du vécu
- Mises en situation

## Public concerné

Tout public  
Aucun pré-requis

8 participants maximum

## Tarifs

Inter-entreprise : 395€/pers.  
Intra-entreprise : 1395€\*  
Individuel ou distanciel : 895€

Programme actualisé le 1 juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

# Savoir gérer émotions et réactions pour en finir avec l'agressivité verbale

## Introduction

- Le Kicéki + humeur du jour
- Attentes + Règles du jeu et présentation de la journée

## Comprendre les situations d'agressivité

- Les situations récurrentes
- Les facteurs déclencheurs
- Établir une relation positive avec le client
- Dissocier les éléments émotifs et les éléments factuels

## Un comportement adapté pour s'affirmer sereinement

- Les générateurs de stress
- Les réactions émotionnelles à l'agressivité
- Communiquer en situation d'agressivité
  - Apaiser les tensions
  - Désamorcer l'agressivité verbale

## Mises en situation

À partir des situations récurrentes.  
En binôme.

## Quizz d'évaluation des acquis

### Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



1 jour



## Développer l'excellence relationnelle pour créer la différence et valoriser son image de marque

1 jour

### Objectifs opérationnels

- Développer une attitude relationnelle et une communication positive et efficace
- Savoir utiliser les outils de communication adaptés
- Adopter et pratiquer une relation d'excellence

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Travaux en sous-groupes
- Exercices
- Jeux de rôles

### Public concerné

Tout public  
Aucun pré-requis

8 participants maximum

### Tarifs

Inter-entreprise : 395€/jour/pers.  
Intra-entreprise : 1395€/jour\*  
Individuel ou distanciel : 895€/jour

Programme actualisé le 1er juin 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

### La perception client

- Les attentes des clients
- L'image renvoyée, comportements et discours

### L'accueil d'excellence

- Positionnement et interactions
- 4 attitudes clés pour un accueil d'excellence

### Savoir communiquer pour une relation d'excellence

- Les 2 spirales
- Les 3 vecteurs
- Repérer les F.O.S.
- S'adapter et gérer les « parasites »
- L'écoute active

### La structure de l'appel

- Le plan validé
- La solution
- Les mots et expressions positives.... Et à éviter
- Jeux de rôles

### Quizz d'évaluation des acquis

#### Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles





## Multiplier ses rendez-vous auprès des prospects issus de sources web

1 jour

### Objectifs opérationnels

- Maîtriser les étapes de prise de RV
- Savoir rédiger un courriel
- Être capable de respecter une démarche d'appel sortant

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices / tests
- Échanges
- Jeux de rôles interactifs

### Public concerné

Tout public  
Aucun pré-requis

8 participants maximum

### Tarifs

Inter-entreprise : 395€/pers.  
Intra-entreprise : 1395€\*  
Individuel ou distanciel : 895€

Programme actualisé le 1er juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informer pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

### Efficacité et efficacité

- Choisir de faire la bonne chose pour optimiser son résultat

### Les 3 étapes du traitement d'un contact WEB

- L'envoi d'un courriel / accusé de réception
- L'appel
- Le suivi

### Le courriel

- Objectif et contenu
- L'objet et les règles de base de la rédaction d'un courriel

### L'appel sortant

- La trame d'appel
- L'approche : les formulations positives et engageantes.
- Comment susciter l'intérêt du prospect par le questionnement
- La prise de RV « naturelle »
- Le traitement du refus

### Mises en situations

Chaque participant(e) appelle des contacts à partir de cas personnels.  
Débriefing constructif et apports complémentaires

### Quizz d'évaluation des acquis

#### Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles





## Renforcer ses qualités relationnelles pour plus d'efficacité avec les clients

1 jour

### Objectifs opérationnels

- Comprendre les enjeux de la satisfaction client
- Développer des comportements et discours positifs
- Savoir communiquer efficacement en utilisant des outils adaptés

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges
- Travaux en sous-groupes
- Jeux de rôle et de communication

### Public concerné

Tout public  
8 participants maximum  
Aucun prérequis

### Tarifs

Inter-entreprise : 395€/pers.  
Intra-entreprise : 1395€\*  
Individuel ou distanciel : 895€

Programme actualisé le 1er juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

### Les enjeux de la satisfaction

- À qui profite la satisfaction ?
- Conséquences et impact de la satisfaction

### Jeux de rôle inversés

- La secrétaire et l'expert
- Dans une même situation : que proposez-vous ?

### Les outils de communication

#### Savoir écouter

- La déperdition du message
- La règle des 7/38/55 pour mettre en confiance
- Le questionnement et la reformulation pour développer sa compréhension

#### Distinguer Faits, Opinions, Sentiments

- pour obtenir les bonnes informations.

#### Savoir se faire comprendre

- L'épreuve du Tangram
- Les 5 points clés
- Mots et expressions à favoriser et à éviter

#### Développer l'empathie : la méthode

- définitions : de quoi parle t-on ?
- L'empathie c'est... et ce n'est pas...

### La méthode E2R2SJAPIF

- 10 étapes pour satisfaire efficacement

### Quizz d'évaluation des acquis

#### Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles





## Maîtriser le rebond commercial pour valoriser ses appels entrants et fidéliser ses client

### Objectifs opérationnels

- Comprendre les enjeux du rebond commercial
- Acquérir les techniques pour faire du rebond commercial
- Adopter et systématiser une démarche de rebond commercial

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques - Échanges
- Entraînement pratique
- Mises en situation réelles sur poste de travail

### Public concerné

Tout public  
Aucun pré-requis

8 participants maximum

### Tarifs

Inter-entreprise : 790€/pers.  
Intra-entreprise : 2790€\*  
Individuel ou distanciel : 1790€

Programme actualisé le 1er juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informer pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

### Jour 1 - Apports / échanges et entraînement à la méthode

- Les enjeux du rebond commercial
- Les « bons-bons » du rebond commercial
- Les 3 clés du rebond réussi
- Méthode pour un rebond efficient
- Entraînement au rebond

### Jour 2 - Mises en situation réelles

- Accompagnement individuel sur poste de travail (1h30/pers.)
- Débriefing des appels
- Mise en action des correctifs
- Plan d'action individuel
- Synthèse et évaluations

### Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



**2 x 1 jour**  
à 8j d'intervalle



## Objectifs opérationnels

- Connaître les règles essentielles de la rédaction d'un courriel professionnel
- Gagner du temps et de l'efficacité dans la rédaction des courriels.
- Savoir construire un courriel pour être lu et compris

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices de rédaction
- Études de cas à partir d'exemple apportés par les participants

## Public concerné

Tout public  
Aucun pré-requis

8 participants maximum

## Tarifs

Inter-entreprise : 395€/pers.

Intra-entreprise : 1395€\*

Individuel ou distanciel : 895€

Programme actualisé le 1 juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

## Améliorez la rédaction de vos courriels professionnels

### Les enjeux du courriel

- L'impact sur la satisfaction et sur l'image de marque

### L'environnement logiciel - Client mail

- L'adresse e-mail
- Le / les destinataires : À / CC / CCI
- L'objet / sujet
- La fenêtre de rédaction

### Le plan du courriel

- La formule d'appel
- La première phrase
- Le contenu
- La conclusion
- La signature

### La mise en forme

- « Taille » du courriel, longueur des phrases, paragraphes
- Police, ponctuation, interlignes, sauts de ligne.
- Utilisation de la lecture verticale

### La relecture

- La grammaire et l'orthographe
- Vérifier l'accord des verbes avec les sujets
- Distinguer les mots paronymes, homophones
- Les expressions et mots « pièges » à éviter / à privilégier
- L'accord du participe passé

### Quizz d'évaluation des acquis - Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



1 jour





## Objectifs opérationnels

- Comprendre les mécanismes des appels sortants
- Conduire un entretien structuré pour multiplier ses rendez-vous
- Adopter les bons comportements et utiliser les outils de communication adaptés lors d'appels sortants et de présentations en visioconférence

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Travaux en sous-groupes
- Échanges
- 1/2 journée accompagnement

## Public concerné

Tout public  
Aucun pré-requis

## 6 participants maximum

## Tarifs

Inter-entreprise : 790€/pers.  
Intra-entreprise : 2790€\*  
Individuel ou distanciel : 1790€

Programme actualisé le 1er juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informer pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

# Multiplier ses résultats commerciaux en prospectant par téléphone et en maîtrisant le déroulement des rendez-vous en visioconférence

## Les principes de l'appel sortant

- Comment mettre toutes les chances de son côté
- La perception du prospect / client

## Les outils de communication au service de l'appel

- Connaître les motivations d'achat au regard de son produit
- Les deux principaux types de questions et leur utilisation
- Faire parler son interlocuteur pour instaurer la confiance
- Le traitement des objections

## L'appel sortant

- Un seul objectif : Prendre un rendez-vous
- Passer les barrages
- La trame d'appel
- L'approche
- Susciter l'intérêt du prospect
- La prise de RV « naturelle »

## Jeux de rôles - Application de la trame d'appel

À partir des situations réelles ou simulées

Observation et débriefing constructif en grand groupe

## La présentation en visioconférence

- La préparation : Matérielle et personnelle
- Le T.O.A.S.T.
- Le funnel B to B
- La conclusion

1/2 journée d'accompagnement individuel sur poste de travail

## Quizz d'évaluation des acquis - Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud - Remise des attestations individuelles



2 jours



## Objectifs opérationnels

- Savoir analyser et comprendre une réclamation
- Savoir structurer une réponse adaptée par écrit, par appel sortant ou en appel entrant
- Savoir rester ferme et courtois et mettre fin à un appel tout en utilisant un langage positif.

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges
- Travaux en sous-groupes
- Exercices
- Mises en situation

### Public concerné

Tout public  
Aucun pré-requis

8 participants maximum

### Tarifs

Inter-entreprise : 790€/pers.  
Intra-entreprise : 2790€\*  
Individuel ou distanciel : 1790€

Programme actualisé le 1er juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

## Traiter les réclamations pour développer la satisfaction des clients

2 x 1 jour  
à 8/15j d'intervalle

### Traitement des réclamations.... une chance de satisfaire !

- les enjeux du traitement des réclamations

### Analyser et comprendre les réclamations

- Les questions à se poser
- Trier les informations pour adapter sa réponse
- Développer neutralité et empathie

### La structure et outils du contenu de la réponse

- Les étapes incontournables pour conduire un résultat positif.
- À l'écrit et en appel sortant
- Écoute, questionnement et reformulation

### Le contenu de la réponse écrite

- Les principes de la qualité des écrits
- Les principes de la rédaction d'un courriel
- Rédaction de réponses à partir de cas réels apportés par les participants

### Le traitement de la réclamation en appel sortant

- La trame d'appel
- Les étapes et les outils
- Entraînement pratique à partir de cas apportés par les participants

### Quizz d'évaluation des acquis

#### Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



## Objectifs opérationnels

- Identifier et comprendre les sources de conflits et d'agressivité
- Savoir utiliser les outils de communication en situation difficile
- Maîtriser l'insatisfaction agressive en adoptant une attitude positive

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices individuels / tests
- Échanges à partir du vécu
- Mises en situation

## Public concerné

Tout public  
Aucun pré-requis

8 participants maximum

## Tarifs

Inter-entreprise : 395€/pers.  
Intra-entreprise : 1395€\*  
Individuel ou distanciel : 895€

Programme actualisé le 1er juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

\*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

# Savoir anticiper et gérer les comportements agressifs et les situations conflictuelles

## Introduction

- Présentations croisées.
- Expression individuelle sur les situations de conflit vécues

## Les attitudes comportementales

- Qu'est-ce que l'agressivité.
- Les attitudes et leurs conséquences en situation conflictuelle
- Les fondamentaux du comportement
- Les phases et les raisons du comportement agressif

## Adopter une attitude positive

- L'impact des 3 vecteurs de la communication
- La gestuelle et la proxémie
- Les règles d'or de la communication en situation conflictuelle

## Les outils de la communication en situation conflictuelle

- Comment réagir face à l'agressivité
- Faits, opinions et ressentis
- Le questionnement qui rétablit la confiance
- Une réponse constructive par étapes - méthode

## Mises en situation

À partir de situations vécues.  
Entraînement avec le formateur.

## Quizz d'évaluation des acquis

### Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



1 jour