

Optimiser sa relation adhérent par téléphone

Durée :

- 7 heures.

Pour qui :

- Cette formation est destinée à toute personne travaillant au sein d'une mutuelle.

Modalités pédagogiques :

- Présentiel ou visioconférence - Nous consulter.

Description :

- Cette formation répond aux attentes de la nouvelle obligation de formation dans le cadre de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances) ;
- Elle permet de comprendre le bon comportement à adopter et la méthodologie à utiliser.

Objectifs :

- Connaître la méthode pour :
 - conduire une communication téléphonique efficace et courtoise ;
 - gérer sereinement une réclamation ou une objection.

Contenu :

La relation adhérent au téléphone

- Comprendre des enjeux de la relation client au téléphone et ses mécanismes.
- Identifier les attentes et besoins des clients.
- Comprendre son rôle.

Identification des difficultés et solutions adaptées

- Travailler sur des cas concrets pour faciliter la prise de conscience et l'apprentissage.
- Trouver les outils et méthodes pour les traiter.

Conduire un entretien téléphonique efficace

- S'approprier les étapes de la conduite d'un appel entrant ou sortant.

Maîtriser sa communication non verbale, paraverbale et verbale en situation d'appel

- Identifier les défauts de langage, les comportements réflexes inadaptés.
- Savoir comment les corriger durablement.
- Travailler sa voix et ses émotions.

Traiter la réclamation

- Comprendre la réclamation, ses motivations.
- Savoir la traiter.

Prérequis :

- Aucun.

Profil des participants :

- Les salariés du monde de la mutualité.

Méthodes pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :

Les formations menées par TRAINER CONCEPT sont avant tout OPERATIONNELLES, plus précisément, il existe un lien étroit entre la formation et les situations professionnelles.

Ceci se concrétise par un PRINCIPE D'ACTION :

- Mettre les stagiaires en situation active : résoudre des problèmes, réagir à des propositions, chercher des solutions, se concerter. Le formateur s'appuie sur le groupe et implique les participants au maximum afin de rester au plus près de leurs préoccupations et de créer une dynamique positive ;
- S'axer sur le vécu et l'expérience concrète des personnes. Ceci permet de les valoriser et les inciter à l'action positive ;
- Adapter les méthodes pédagogiques aux profils et niveaux ;
- Réalisation de mises en situations concrètes ;
- Exposés interactifs ;
- Alternance d'exposés théoriques, d'études de cas pratiques, de jeux de rôles, de travaux en groupe, permet de les préparer à l'exercice quotidien de leur fonction.

Organisation :

- Un questionnaire sera envoyé en amont de la formation pour connaître les attentes des participants ;
- Un support de formation dématérialisé sera remis post formation ;
- Un questionnaire de satisfaction à chaud sera à compléter par le participant à l'issue de la formation.

Profil de l'intervenant :

- Le formateur est choisi pour son expertise et sa compétence pédagogique.

Mode de validation :

- A la fin de la formation, un quiz de validation sera réalisé pour valider les connaissances des stagiaires. La correction de ce test se fera en salle avant la clôture de la formation ;
- Une attestation de formation sera remise à chaque participant.

Aptitudes et compétences visées :

- Véhiculer une bonne image de marque de l'entreprise ;
- Conduire une communication téléphonique efficace et courtoise ;
- Avoir les clefs pour gérer sereinement une réclamation ou une objection.

Accessibilité

- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap.
- N'hésitez pas à nous contacter par téléphone au 05 61 59 02 71 ou par mail à l'adresse contact@trainerconcept.fr.

Tarif en intra

- A partir de : 1 600€HT.

Délai d'accès :

- Nous consulter.