

Formation : SUBLIMER LES APPELS TELEPHONIQUES



PUBLIC CIBLE

Gestionnaires et conseillers téléphoniques



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

7 heures



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Donner du sens à son travail
- Valoriser son métier
- Capitaliser sur ses forces
- Renforcer sa posture



TARIF

A partir de 2600€
par groupe

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Une journée en présentiel animée par un Coach certifiée RNCP
- Jeux de rôle, ateliers, analyse écoutes téléphoniques

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Etude de la demande de formation et inscription à l'adresse contact@kereisformation.com
- Démarrage possible à tout moment de l'année

COMPETENCES

- Développer sa communication verbale et non verbale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Brainstorming, nuage de mots, Jeux de rôle, ateliers, analyse d'appels téléphoniques

TYPE DE VALIDATION

- Attestation de formation

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation. Prendre contact en amont avec notre référent Handicap à contact@kereisformation.com

PROGRAMME

VALORISER SON EXPERIENCE • 3 h

- Brainstorming « Qu'est-ce qu'un appel qui se passe bien? »
- Identifier les points positifs d'un appel téléphonique, la communication positive, les émotions et les postures positives.
- La typologie de vos clients et leurs besoins? Adapter son vocabulaire.

SUBLIMER SON ENTRETIEN TELEPHONIQUE • 4h

- Jeux de rôle, conseiller au téléphone
- Analyser 3 appels anonymes de la concurrence, comment auriez-vous traité ces appels ?

VOS RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES



Bruno FERRE

Formateur expert
en crédit et en
assurance



Laurence BRIAS

Formatrice experte
en crédit et en
assurance



Sophie CORINI

Formatrice experte
en crédit et en
assurance et Coach
certifiée RNCP



**Fabrice
COURAULT**

Formateur expert en
assurance et gestion
de patrimoine

VOS CONTACTS

Pôle administratif:

Marine LEGRAND
marine.legrand@kereisformation.com
01 80 52 35 21

Pôle technique :

Emmanuelle BERTRAND & Hortensia NGORA
tuteur@kereisformation.com

Pôle pédagogique:

Laurence BRIAS, Sophie CORINI, Fabrice COURAULT et Bruno FERRE
tuteur@kereisformation.com



Kereis Services, société en nom collectif
112, avenue Kléber - 75116 PARIS
822 620 225000 26

www.kereisformation.com

