

**Accueil Physique et Téléphonique  
Gestion des Conflits  
Soit 2 jours – durée 14<sup>h</sup>00  
Intra-Entreprises**

**Pré-requis**

Connaissance de base du secteur commercial.

**Objectifs Pédagogiques**

Cette formation pratique vous dote de méthodes et d'outils concrets pour réagir et négocier avec dans des situations conflictuelles.

- ✚ Appréhender les sources du conflit
- ✚ Prendre du recul face aux situations difficiles
- ✚ Maîtriser les étapes de la gestion des conflits
- ✚ Savoir négocier et résister à la pression client

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✚ Maîtriser les bases de la gestion des conflits
- ✚ Gérer les situations difficiles

**Public**

La formation Accueil commercial – gestion des conflits s'adresse à toute personne ayant un rôle à jouer dans la négociation avec des clients difficiles.

**Méthodes pédagogiques**

Active et personnalisée, elle alterne les apports théoriques (30%) et les apports pratiques (70%) tout au long de la session.

Les apports théoriques sont volontairement limités afin de favoriser l'action, la mise en situation, les réflexions collectives et individuelles.

La mise en pratique est faite par rapport à la propre situation des stagiaires ou à leur problématique d'entreprise.

Des ateliers pratiques guidés seront proposés.

Apports possibles en vidéo-projection, accès à Internet.

Formation-action participative et interactive : cette formation s'appuie sur les connaissances, les expériences des stagiaires en formation ainsi que leur implication les rendant acteurs de leur formation.

Un bilan-rapport des acquis est réalisé par le Formateur en fin de session et transmis au Responsable Formation de l'entreprise du bénéficiaire.

**ROLE DE NOS FORMATEURS**

La formation est assurée par nos Formateurs spécialisés sur :

**LA COMMUNICATION, LA RELATION INTERPERSONNELLE ET LES METIERS DE L'ACCUEIL.**

Nos Formateurs sont attentifs à ce que chaque stagiaire s'approprie méthodes et outils.

Ils prennent en considération chaque besoin particulier. Ils pratiquent un accompagnement comportemental personnalisé à chaque stagiaire par des méthodes d'écoute et de questionnement. Le suivi est individualisé dans l'acquisition des savoirs et savoir-faire.

Nos Formateurs utilisent leurs supports de cours via un diaporama PowerPoint sur vidéoprojecteur.

**SUPPORT DE COURS**

Les exercices réalisés et leurs corrigés seront remis sur les clés USB de chaque stagiaire. Les supports de cours seront également remis à chaque stagiaire à la fin de la formation.

**LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION**

Session de formation complète et illustrée par de nombreux exemples fournis par nos Formateurs.

Une pédagogie adaptée à chaque stagiaire permettant de travailler durablement et à son rythme les différents points du programme.

**Moyens Pédagogiques - Matériels**

Toutes les sessions de formation s'accompliront dans les locaux de COREFOR CENTRE avec minimum un poste informatique / stagiaire et accès à Internet. Démonstrations et utilisation de logiciels et de sites internet en lien avec l'objectif visé et les besoins spécifiques des stagiaires.

Une infrastructure adaptée pouvant accueillir un groupe de 4 stagiaires minimum à 8 stagiaires maximum.

1 PC informatique / personne équipé du Pack Office Microsoft 2007 à 2013 avec Windows 7, connexion Internet haut débit,

1 imprimante couleur, 1 Vidéo-projecteur, 1 Tableau blanc, 1 PaperBoard, le PC du Formateur.

## **Modalités d'organisation de la formation**

### **LIEU DES FORMATIONS**

Les sessions de formation auront lieu dans nos locaux de COREFOR CENTRE au 142, Rue Jean Zay – 45800 - Saint Jean de Braye. (Attention : l'accès se fait par la Rue Planche de Pierre).

### **CONVOCACTION DES STAGIAIRES**

Notre Chargée de Projets Formation envoie une convocation nominative à chaque stagiaire environ une semaine à 10 jours avec le Programme de la formation et le plan d'accès de nos locaux.

### **ACCUEIL STAGIAIRES**

L'accueil sera fait par toute notre équipe mais également par le Formateur qui conviera les stagiaires à prendre un café avant de démarrer.

### **SESSIONS DE FORMATION**

Le dossier pédagogique préparé en amont des sessions par notre Chargée de Projets Formation est remis le jour même du démarrage de la formation aux Formateurs, en salle de formation.

### **Il comprend nominativement et par stagiaire :**

Le programme de la formation inhérente aux choix du stagiaire, la Feuille d'Émargement, l'Attestation de compétences, le Questionnaire d'appréciation à chaud de fin de formation, les différents exercices d'application, le questionnaire de synthèse et d'évaluation finale permettant de contrôler les acquis de chaque stagiaire, le Rapport de Stage et Contrôle des acquis qui sera renseigné par le Formateur de la formation.

### **PAUSES ET RESTAURATION**

Café, thé, jus de fruits, bouteilles d'eau, viennoiseries sont à la disposition des stagiaires, le tout dans une ambiance conviviale lors des pauses du matin et de l'après-midi. Possibilités de restauration à proximité, la réservation sera possible selon les besoins exprimés des stagiaires.

### **NOMBRE DE STAGIAIRES / GROUPE**

Le nombre de stagiaires requis par groupe est de : 4 participants minimum à 8 participants maximum par session.

### **HORAIRES FORMATION**

Les horaires sont de : 09h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00.

### **POSITIONNEMENT POUR CHAQUE STAGIAIRE**

Une phase de positionnement en amont de la formation sous la forme d'un questionnaire sera adressé par mail à chaque stagiaire minimum 10 jours avant le démarrage de la session.

Il vise à recueillir les besoins et les attentes de chaque stagiaire. Il permet également de mesurer l'écart entre les acquis et les pré-requis nécessaires pour atteindre les objectifs de formation visés. Il permet aussi de valider le programme de formation à suivre ainsi que l'adhésion du stagiaire.

L'analyse de ce questionnaire de positionnement sera effectuée par le Formateur et le compte-rendu sera immédiatement restitué à chaque stagiaire soit par mail, soit par téléphone ou au Responsable Formation de l'entreprise du bénéficiaire de la formation.

## **Modalités d'évaluation en fin et post-action de formation**

Les stagiaires sont évalués tout au long de la session, par des exercices créés à partir de cas concrets issus du monde professionnel permettant de valider leurs acquis.

### **EVALUATION A CHAUD**

Un questionnaire de satisfaction est proposé systématiquement à chaque stagiaire en fin de formation. Il permet de mesurer les aspects relatifs à la préparation et à l'organisation de la formation, de mesurer la progression de chaque stagiaire selon les objectifs définis du programme, de s'assurer de l'adéquation aux attentes des stagiaires, d'apprécier la qualité de l'animation et l'intérêt du contenu de la formation.

### **ATTESTATION DE COMPETENCES**

Délivrée par nos Formateurs à la fin de chaque session de formation, elle précise les points acquis, non acquis ou en cours d'acquisition pour chaque stagiaire. Elle identifie les axes de travail et les recommandations faites par nos Formateurs pour le stagiaire. Une copie de ce document pourra être remise à OPCALIA sur demande.

### **EVALUATION A FROID**

Réalisée sous la forme d'un questionnaire ou par appel téléphonique de 15 mns environ, à 3 mois. Cette évaluation à froid permet de mesurer l'impact de la session de formation sur le quotidien du stagiaire.

## **Accompagnement - Suivi post-formation**

Chaque stagiaire en fin de formation aura la possibilité d'échanger en cas de besoin sur la thématique vue pendant la formation.

Plusieurs possibilités (durée adaptée en fonction des besoins du stagiaire) pour une durée de 3 mois après la formation :

- ✚ Par mail, Par téléphone, Par Skype
- ✚ Possibilité de mettre en place un "TeamViewer" ponctuel pour une prise en main à distance du PC stagiaire par le Formateur
- ✚ Via Google Drive : échange et partage des savoirs théoriques via Google Drive (ou tout autre outil de partage de fichiers)
- ✚ Via l'adresse de la page Facebook professionnelle du Formateur et/ou l'adresse de la page Google+ professionnelle du Formateur

## Contenu du Programme détaillé

Accueil Physique et Téléphonique - Gestion des Conflits  
Soit 2 jours – durée 14<sup>h</sup>00

### 1. Accueillir physiquement et téléphoniquement

- Communiquer une image positive et dynamique
- Se préparer à l'accueil
- Identifier son interlocuteur
- Clarifier la demande via la méthode ERIC
- Structurer sa réponse
- Optimiser son argumentaire
- Lever les freins à une communication
- Pratiquer l'écoute active

### 2. Réussir son accueil physique

- Orienter, conseiller, expliquer, informer
- Faciliter les démarches, expliquer pour rassurer
- S'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur
- Se rendre disponible ou savoir faire patienter
- Répondre efficacement

*Jeux de rôle*

### 3. Réussir son accueil téléphonique

- Les spécificités de la communication au téléphone
- Savoir décrypter rapidement l'objectif de son interlocuteur
- Reformuler, questionner et argumenter tout en préservant un contact convivial et efficace
- Être une interface efficace
- Savoir mettre en attente
- Formuler sa prise de congé et conclure

*Jeux de rôle*

### 4. Réagir dans les relations commerciales

- S'affirmer dans les relations commerciales
- Adapter le bon comportement

*Exercice pratique sur l'affirmation de soi*

### 5. Réagir face aux différents types de clients

- Faire s'engager un client passif
- Répondre à un client mécontent
- Éviter les solutions de manipulation

*Jeux de rôle*

**6. Répondre efficacement aux clients**

- S'exprimer en utilisant la méthode DESC
- Construire son argumentaire
- Savoir "vendre" certaines prestations
- Dire "non" au client

*Jeux de rôle*

**7. Gérer les critiques**

- Repérer la source de la critique : produits, personnel, entreprise....
- Faire face à une critique injustifiée
- Lever les barrages
- Trouver une solution convenable à l'ensemble des parties

*Jeux de rôle*

**Synthèse et Conclusion**