

# PROGRAMME DE FORMATION

# COMMUNICATION

## INTITULE DE LA FORMATION

## LA GESTION DES APPELS ADV BtoB



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

**A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- Être capable de maîtriser les techniques spécifiques d'appel client sortant (structuration de l'appel) pour harmoniser les bonnes pratiques) et garantir une relation gagnant-gagnant
- Satisfaire les clients dans le suivi de leur compte et ancrer l'image de marque Wiismile
- Identifier les « facteurs parasites » d'une gestion d'appel en open-space et trouver des solutions pour améliorer sa productivité



### POPULATION VISEE

#### Prérequis

Toute personne ayant une mission de gestion administrative des ventes - par téléphone  
Aucun\*



### MODALITES FORMATIVES

**En présentiel**



### INTERVENANTS EVOLUVIA

Jésahel SABATIER

## PROGRAMME ET CONTENU

### Objectif 1 : Structurer ses appels pour garantir une relation gagnant-gagnant

- Comprendre les principes de la communication et identifier les rôles des émetteurs/récepteurs
- Structurer un appel sortant avec la méthode A.I.D.A
- Développer une relation de confiance dès le décroché en se présentant de manière différenciante
- La posture de l'ADV pour donner confiance à son interlocuteur et développer la marque employeur

### Objectif 2 : Développer son image de marque en toute circonstance

- Identifier les attentes d'un client mécontent : le SONCASE
- Traduire une insatisfaction en besoin et argumenter efficacement une offre commerciale
- Communiquer les informations recueillies pour assurer la continuité de la prise en charge avec le commercial

### Objectif 3 : Les facteurs parasites d'un open-space

- Identifier les facteurs parasites d'un open-space : bruit, intimité, surveillance, productivité...
- Connaître ses besoins fondamentaux et ceux des autres pour mieux y répondre
- Etablir une charte de règles d'or de fonctionnement en open-space



### MODALITES D'ORGANISATION

En salle de réunion, dans vos locaux, lieu habilité à recevoir du public, par groupes 10 participants maximum.



### DUREE

Présentiel : 7h - 1 jour de formation  
(horaires : 9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00)



### DELAI ET MODALITES D'ACCES

Formation intra - délai selon convention



### METHODES MOBILISEES

Exercices d'appropriation, mises en situation, études de cas, quiz



### METHODES D'EVALUATION

Questionnaire de satisfaction fin de formation  
Exercices de mise en situation avec débriefing  
Quiz en évaluation sommative validera les acquis théoriques fin de session  
Elaboration d'un plan d'action personnalisé

Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre cette formation, merci de nous prévenir en amont de la session pour que nous prenions les mesures nécessaires pour vous accueillir dans les meilleures conditions