Immerseev

Programme global de formation

Objectif de formation	**Transformer chaque contact client en opportunité**

Objectif n° l	Maîtriser la communication à distance : Perfectionner les techniques d'écoute active et d'expression claire par téléphone et par écrit.
Objectif n°2	Développer une posture professionnelle : Acquérir les attitudes et comportements qui reflètent positivement l'image de l'entreprise.
Objectif n°3	Optimiser la satisfaction client : Créer des expériences client mémorables qui renforcent la fidélité à la marque.

Public	Collaborateurs étant en lien avec le client à l'oral ou à l'écrit, équipe de service client
Prérequis	**Technologie** ○ Utiliser les outils de la communication client (téléphone, messagerie, CRM….) ○ Maîtriser l'outil informatique **Motivation** ○ Être motivé pour améliorer sa réponse au client ○ Volonté de participer activement aux mises en situation et ateliers pratiques **Langue :** ○ Maîtriser la langue dans laquelle la formation est dispensée pour garantir une bonne compréhension et une participation active.
Modalités d'accès	En intra : La formation aura lieu dans les locaux du client, lieu de travail habituel des collaborateurs.
Durée	14 heures, soit 2 jours de formation
Modalités	En présentiel

Personnes en situation de handicap	Nous contacter. Nous analysons, avec vous, vos besoins et vous proposons des solutions adaptées.
Méthodes & outils	Le formateur dispose d'une solide expérience dans le domaine de la relation client, des outils digitaux et des techniques d'optimisation de la performance individuelle et collective. Sa posture pédagogique s'adapte aux différents styles d'apprentissage et favorise un climat propice à l'échange, à la co-construction et à l'engagement des participants. Son approche combine : • des apports théoriques ciblés, • des cas concrets issus de sa pratique professionnelle, • des conseils personnalisés fondés sur le diagnostic réalisé en amont de la formation. Les méthodes pédagogiques utilisées sont résolument **actives, expérientielles et démonstratives** : • **Jeux de rôle**, **études de cas** et **analyses de situations réelles** permettent une mise en pratique immédiate des concepts abordés ; • **Travaux en sous-groupes**, **débats mouvants** et **ateliers collaboratifs** encouragent la confrontation des points de vue, la montée en compétence collective et l'ancrage durable des acquis ; • Des **quiz interactifs**, des **grilles d'auto-positionnement** et des **feedbacks entre pairs** sont mobilisés tout au long de la formation pour soutenir la progression de chacun. Ces méthodes favorisent une **transposition rapide** des acquis dans les pratiques professionnelles quotidiennes, en lien direct avec les enjeux de la relation client à distance.
Montant	Nous contacter