

La formation en résumé

Vous souhaitez développer ou valider vos compétences en relation client ?

Ce parcours court de formations est éligible au CPF avec le passage du [Certificat de Compétences en Entreprise \(CCE\) : Développer la qualité au service du client](#).

Le Certificat des Compétences en Entreprise (CCE) est un dispositif qui permet aux individus de certifier des compétences transverses, mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel. Le CCE est une certification professionnelle délivrée par [CCI France](#), inventoriée au Répertoire Spécifique de France Compétences. La certification peut prendre la forme d'un portefeuille de preuves (avec accompagnement individuel ou non) ou d'une étude de cas de 2 heures (faisant suite à un parcours de formations conseillé). Dans ces deux cas, un jury de validation se réunit. La certification vous permet de mobiliser votre CPF pour financer toute ou partie des formations du parcours ou de l'accompagnement préalable, ainsi que la certification. Sa reconnaissance est **nationale** et **valable à vie**.

Le programme de chaque module est détaillé dans les fiches suivantes :

Objectifs :

- Acquérir des techniques et outils pour communiquer positivement sur son entreprise, écouter pour répondre au besoin des clients, optimiser le suivi client
- Adopter des réflexes et méthodes clés pour gérer de manière constructive les réclamations et ainsi de conserver, et renforcer, la relation commerciale avec les clients
- Mesurer les enjeux de la qualité au service du client et participer à son amélioration de la qualité de la relation clients en interne et en externe
- Être plus performant et remplir sa mission avec efficacité et sens commercial en participant activement au développement du chiffre d'affaires tout en préservant la qualité de la relation client en toute circonstance

Participants :

Assistants commerciaux, Assistants ADV, attachés commerciaux sédentaires, chargés de relation clients, centre d'appels,

Toute personne souhaitant mettre en place un système qualité pour améliorer sa posture commerciale, optimiser la qualité de service clients et en mesurer la performance

Prérequis :

Ce cycle ne nécessite pas de prérequis particulier sauf dans le cadre de la préparation à la certification

Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé au cours des cinq dernières années une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné, ici le CCE Développer la qualité au service du client.

3 100 €

(non assujetti à la TVA)



+ 2h d'épreuve écrite



Certificat de compétences en entreprise



Cas pratiques



Accès micro learning / mobile learning inclus



Mises en situation

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Tous nos formateurs répondent aux exigences de notre système qualité Qualiopi.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).

Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#)

Formation Relation client : optimisez votre potentiel commercial

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Pour se démarquer de la concurrence et fidéliser les clients, toutes les fonctions de l'entreprise participent à la valorisation de leur entreprise. Comment y contribuer, comment améliorer sa posture commerciale et développer la qualité au service du client ?

À l'issue de cette formation, grâce à des outils facilement utilisables dans votre quotidien, vous optimiserez votre relation client quelque soit la phase d'échange avec lui pour encore mieux le satisfaire et le fidéliser, tout en développant la qualité de service de votre entreprise.

+ Activités à distance incluses (micro-learning) pour s'entraîner de façon ludique à développer sa capacité d'écoute et à l'art du questionnement.

Cette formation peut être éligible au CPF si vous la complétez par la [formation Gestion des réclamations et litiges clients](#) et avec ajout du [Certificat de Compétences en Entreprise \(500 €\) "Développer la qualité au service du client"](#) et dont vous pouvez retrouver les programmes sur notre site internet.

Objectifs :

- Renforcer son efficacité relationnelle dans les contacts avec les clients pour optimiser leur satisfaction et détecter des opportunités commerciales
- Communiquer positivement sur son entreprise, écouter pour répondre au besoin des clients, optimiser le suivi client
- Mesurer les enjeux de la qualité au service du client et participer à son amélioration

Participants :

- Assistant(es), collaborateurs des services commercial / ADV, chargés de relation client, supports techniques, SAV, services de maintenance ou logistique, experts, ingénieurs
- Responsables de service ADV / commercial / support
- Toute personne en relation avec des clients de manière physique ou téléphonique souhaitant améliorer la qualité au service du client et le parcours client dans son entreprise

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier mais nécessite un entretien préalable dans le cadre de la certification

Le contenu

Mesurer les enjeux de la relation client

- La satisfaction du client comme enjeu capital pour l'entreprise quelque soit l'interlocuteur ou le canal de communication
- Repérer l'importance de la complémentarité des fonctions commerciales avec les fonctions supports, techniques ou d'assistance

Adopter une communication positive et valorisante sur son entreprise et son offre

- Connaître les clés et les freins de la communication
- Connaître les outils d'une communication de qualité : l'écoute active, la reformulation, un langage adapté, oser questionner, oser proposer
- Repérer les comportements et attitudes à développer dans la relation avec le client
- Développer la notoriété positive de l'entreprise à tous les stades de l'intervention

1 365 €

(non assujetti à la TVA)
+ Activités à distance (micro-learning) incluses



2 jours



(14 heures)



Mises en situation



Accès Mobile learning

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 28/03, 29/03
- 17/06, 18/06
- 07/11, 08/11

À distance -

- 17/06, 19/06

Optimiser le contact et le suivi client à toutes les étapes

- Établir la prise de contact et identifier son interlocuteur et sa fonction
- Situer l'entretien et créer un climat de confiance
- Établir et maintenir une relation de confiance avec le client : les outils et astuces
- Rebondir sur les demandes « administratives » ou « techniques » des clients
- Maîtriser l'utilisation du téléphone en tant que vecteur de qualité lors d'une demande de rendez-vous
- Prendre conscience de l'importance de sa présentation
- Détecter les attentes du client, analyser ses besoins, collecter des informations qualitatives sur les clients et la concurrence
- Détecter les opportunités commerciales de contact et fidélisation et proposer les actions commerciales au bon moment
- Bien transmettre les informations utiles : nouveaux produits, nouveaux services

Développer une collaboration efficace avec le service commercial

- L'importance du respect de ses engagements, anticiper, prévenir les clients des retards ou annulations d'interventions, d'envoi de devis...
- L'importance d'une réponse unique entre la force de vente et les autres services lors d'un dysfonctionnement
- Développer une attitude proactive

Aborder les situations difficiles dans le cadre de la relation client

- Gérer les clients mécontents, exigeants, insatisfaits, les attitudes négatives et les objections
- Savoir dire non avec efficacité, tout en préservant la relation client

Développer la qualité au service du client

- Déployer une action de qualité de service
- Évaluer les impacts des actions menées auprès du client interne / externe

Les + de la formation :

Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).

Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Service client, service réclamations, SAV, équipe ADV, chargés de relation clients il est parfois difficile de préserver la qualité de la relation client tout en pérennisant la relation. Notre formation pratique vous propose des techniques de communication adaptées et des outils directement applicables pour traiter les réclamations efficacement que ce soit au téléphone, en face à face ou par écrit.

Vous pourrez travailler sur vos propres situations de litiges clients au cours de formation.

Cette formation si elle est précédée de la formation "Relation client : optimisez votre potentiel commercial" et avec l'ajout du [Certificat de Compétences en Entreprise \(CCE\) Développer la qualité au service du client](#) peut-être certifiante et éligible au CPF, nous consulter.

Objectifs :

- Détecter les facteurs déclenchants des réclamations et litiges clients afin de préparer une solution adaptée à chaque cas
- Acquérir des outils de communication et des réflexes permettant de gérer de manière constructive les réclamations et ainsi de conserver, et renforcer la relation commerciale avec les clients
- S'entraîner à gérer des réclamations au téléphone ou par écrit
- Participer au développement de la qualité au service du client

Participants :

Assistants et collaborateurs des services clients, SAV / ADV, commerciaux sédentaires, vendeurs
Toute personne confrontée à des situations conflictuelles au téléphone en réception et émission d'appels (délai non respecté, erreur de livraison, litige sur le prix, rupture de stocks, non-qualité, retard de paiement, réponse défavorable...)

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

Le contenu

Comprendre et analyser la réclamation de son client : se mettre à sa place

- Identifier les attentes des clients et les causes de mécontentement pour en déduire les bons comportements à adopter
- Analyse des différents types de réclamations fréquemment rencontrées : étude des cas de son entreprise
- Intégrer la complémentarité avec les autres services de l'entreprise dans la gestion des réclamations
- Adopter le canal de réponse à privilégier suivant les cas

Adopter les bonnes pratiques de communication auprès des clients

- Utiliser les techniques de communications efficaces
 - Écoute active
 - Reformulation
 - Techniques de questionnements, d'implication et de proposition, d'argumentation
 - Empathie
 - Faire la différence entre justification et explication
- Être vigilant sur le ton et la voix à adopter
- Adopter une formulation positive : éviter les termes inutiles et les polluants

1 365 €

(non assujetti à la TVA)



2 jours



Présentiel ou 1+1
jours en distanciel
(14 heures)



Financement
FNE-Formation
(nous consulter)



Mises en situation



Accès Mobile
learning

Dates et villes

À distance -

- 01/07, 08/07

Lyon - 04 72 53 88 00

- 29/04, 30/04
- 21/11, 22/11

Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise ; à l'oral et à l'écrit

- Connaître les éléments clés d'un échange pour assurer une qualité de service et faire de la réclamation l'opportunité de fidéliser le client
- Structurer l'entretien téléphonique de réclamation :
 - Les étapes clés en fonction des cas d'appels gérés : accueil, prise en charge, argumentation, proposition, traitement des objections
 - Analyses de réclamations rencontrées par les participants et mises en pratique
- Optimiser la qualité des réponses écrites aux réclamations
 - les règles d'or à connaître
 - Analyses de bonnes pratiques de mails de réponses
 - Travail individuel en fonction des situations rencontrées par les participants

Faire face aux situations délicates et adapter son relationnel

- Identification du déclenchement : situation de base, réaction d'un des interlocuteurs, contenu de la réponse, ton utilisé ...
- Gérer les conflits que l'on n'a pas pu éviter : prendre du recul, analyser les faits, rechercher des solutions et les annoncer de manière positive, impliquer le client, proposer, s'impliquer ...
- Faire face à l'agressivité ou à l'incivilité du client
- Mieux se connaître face aux situations de tension
- Gérer ses propres émotions
- Utiliser des comportements relationnels qui marquent favorablement le client
- Mises en application

Organiser le processus de traitement des réclamations

Les + de la formation :

- De nombreuses mises en situation pour qu'à l'issue de la formation les participants auront acquis des techniques et outils directement transposables à leur contexte professionnel.
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#)

Certificat de Compétences en Entreprise : Développer la qualité au service du client

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Le Certificat des Compétences en Entreprise (CCE) est un dispositif qui permet aux individus de certifier des compétences transverses, mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel. Le CCE est une certification professionnelle de [CCI France](#), inventoriée au [Répertoire Spécifique de France Compétences](#) sous le code RS53710. Sa reconnaissance est **nationale et valable à vie**.

La certification peut prendre la forme d'une étude de cas de 2 heures (faisant suite à un parcours de formation conseillé) ou d'un portefeuille de preuves (avec accompagnement individuel préalable de 7 heures minimum). Dans ces deux cas, un jury de validation se réunit.

La certification vous permet de **mobiliser votre CPF pour financer** tout ou une partie du parcours de formation ou de l'accompagnement préalable, ainsi que l'examen de certification.

Les + de la certification :

Participe à la sécurisation de son parcours professionnel avec une certification reconnue et valable à vie

Formalise et homogénéise les pratiques métiers

Professionalise, motive et fidélise les collaborateurs

Valorise l'investissement et les compétences des collaborateurs par un dispositif souple et rapide

[Répertoire Spécifique de France Compétences : RS5370](#)

Objectifs :

- Capitaliser sur son expérience professionnelle et valoriser ses compétences en relation client
- Maintenir et développer son employabilité
- En réussissant cette certification, vous validerez les compétences suivantes :
 - Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à son attente et en respect d'un process qualité interne
 - Définir et mettre en œuvre une action de qualité de service
 - Evaluer la qualité de service et la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service.

Participants :

- Toute personne en charge de la relation client et de la qualité
- Toute personne, salarié, travailleur indépendant, demandeur d'emploi ou bénévole du mouvement associatif, souhaitant faire certifier ses compétences en développement de la qualité au service du client.
- Le certificat de compétence en entreprise (CCE) est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective lié au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique)

500 €

(non assujetti à la TVA)
+ prix de la formation ou du cycle conseillé ou l'accompagnement au portefeuille de preuves


0,5 jours



Validation par une étude de cas (2 heures) ou par un portefeuille de preuves (avec ou sans accompagnement individuel préalable de 7 heures minimum)



Certificat de compétences en entreprise



Formation certifiante

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 16/05
- 17/10
- 19/12

Prérequis :

- Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé au cours des cinq dernières années une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné
- Un entretien préalable permettra d'expliquer le processus, de valider l'expérience du candidat, de valider son projet et de construire son parcours de formation.
- CCI formation vous recommande d'avoir suivi au préalable la formation les 2 formations suivantes : Relation client : optimisez votre potentiel commercial (14H) + "Gérer les réclamations / litiges clients" (14H) ou le cycle Assistant commercial / ADV

Le contenu

RÉFÉRENTIEL SUR LEQUEL SERA BASÉE L'ÉVALUATION :

Analyse du besoin client

- Analyser la demande d'un client interne ou externe, en conduisant un entretien exploratoire, afin d'identifier ses différentes dimensions et de définir ses besoins explicites et sous-jacents.
- Reformuler la problématique et les besoins du client, en vérifiant son adhésion au diagnostic posé, afin de s'assurer de la compréhension mutuelle et de construire un consensus sur la solution de prestation à mettre en œuvre.
- Définir les objectifs et le contenu de la prestation à mettre en œuvre, en veillant à leur adaptation aux besoins du client et à ses attentes explicites et sous-jacentes, afin de s'accorder sur le type de service à développer et ses modalités de mise en œuvre.

Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

- Élaborer un plan d'action contribuant à la qualité de la prestation proposée au client, en définissant ses modalités de mise en œuvre et en identifiant les moyens techniques et humains à mobiliser.
- Superviser la mise en œuvre du plan d'action de qualité de service, en mobilisant les intervenants internes/externes à impliquer et en coordonnant leur contribution, afin de s'assurer de leur déploiement dans les conditions adéquates au regard de la demande du client.
- Accompagner le client durant la délivrance de la prestation, en veillant à son information et en prenant les dispositions nécessaires face aux aléas pouvant survenir et à ses éventuelles réclamations, afin de garantir la tenue des engagements de l'entreprise et la qualité de service attendue.

Évaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

- Construire des indicateurs de mesure de la qualité et des outils d'évaluation de la satisfaction du client, en déterminant les critères objectifs et pertinents au regard des spécificités de son offre produit/service, afin de produire une évaluation fiable et objectivée de la qualité de service.
- Définir et mettre en œuvre les modalités de recueil et de traitement des appréciations et retours clients, afin d'évaluer la satisfaction et la qualité de service perçue par le client.
- Analyser les indicateurs de mesure de la qualité et les résultats d'enquête de satisfaction clients, en identifiant les composants de l'offre produit/service inefficients et les marges de progrès, afin de définir les mesures et actions à mettre en œuvre pour optimiser l'offre produit/service et la satisfaction du client.

Les + de la certification :

- Dispositif souple et rapide de certification
- Reconnaissance nationale des compétences par cette certification
- Valorisation de son parcours professionnel individuel
- Maintien et développement de l'employabilité

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel. L'évaluation se fait soit via une épreuve écrite (étude de cas de 2 heures) basée sur le référentiel de compétences visées soit par constitution d'un portefeuille de preuves (avec ou sans accompagnement). Dans les deux cas, un jury de validation se réunit en vue de la délivrance du CCE.

Obtention du certificat : si 80% des critères du référentiel sont validés

Instance de certification : [CCI France](#)

Formation Relance et recouvrement de créances : prévenir les impayés

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Relancer ses clients pour faire face aux retards ou au non-paiement de factures est un exercice délicat mais néanmoins vital pour l'entreprise. La relance des impayés permet aussi de lever des insatisfaction clients.

Avec une méthodologie d'appels clients et l'utilisation de techniques de communication adaptées à vos clients, cette formation vous permettra de réussir le recouvrement des créances à l'amiable tout en préservant la relation commerciale et en évitant d'aller au judiciaire. Grâce aux nombreuses mises en situation débriefées par l'intervenant expert en recouvrement de créances, vous vous sentirez plus à l'aise pour recouvrer à l'amiable vos créances clients

1 365 €

(non assujetti à la TVA)



2 jours



(14 heures)



Mises en situation

Objectifs :

- Adopter une méthodologie rigoureuse pour recouvrer les créances clients en préservant la relation commerciale
- S'initier à la législation et aux procédures de recouvrement à l'amiable en vigueur afin de développer ses arguments et gagner en légitimité
- S'entraîner pour gagner en temps et en efficacité dans ses actions de relance de créances

Participants :

- Collaborateurs et assistants des services ADV, comptabilité ou commercial
- Toute personne chargée de relancer les factures clients et de gérer le recouvrement de créances

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

Dates et villes

À distance -

- 17/06, 19/06

Lyon - 04 72 53 88 00

- 11/04, 12/04
- 14/11, 15/11

Le contenu

Enjeux du traitement du recouvrement et de la prévention des impayés

- Les enjeux financiers et commerciaux de la relance de créances, avant et après échéance
- Le contexte juridique du recouvrement : loi sur les délais de paiement, les modes de paiement, les conditions générales de vente
- La prévention des impayés
 - Mesurer et gérer le risque client : organiser le suivi et la revue des risques clients
 - Collaborer avec les autres services et sensibiliser au risque client
 - Soigner le contenu des documents commerciaux et les CGV pour garantir ses droits
 - Collecter des renseignements sur le débiteur pour prévenir les impayés
- Le cycle de gestion de l'impayé : du recouvrement amiable à la procédure judiciaire (contentieux)

Recouvrement amiable : les facteurs clés de réussite

- Les principes et actions possibles jusqu'à la mise en demeure : analyses d'exemples de relances épistolaires
- Collaborer avec les autres services
- Elaborer ou participer à une procédure de relance des créances clients pour gagner en efficacité
- Se préparer avant une relance

Mise en places de relances et d'outils efficaces pour gérer les recouvrements

- **La relance téléphonique : outil de recouvrement incontournable**
 - Préparer l'entretien téléphonique , connaître le dossier et élaborer son argumentaire
 - Conduire l'entretien téléphonique de recouvrement : phases, techniques pour maîtriser l'entretien, traiter les objections et engager son interlocuteur pour un accord
 - Adapter ses relances téléphoniques et son argumentaire aux différents profils de débiteurs et motifs de non paiement
 - Gérer les appels difficiles de relance et adopter une attitude préservant la relation commerciale
 - Mises en situation dans différents scénarios
- **La relance écrite : les bonnes pratiques de rédaction et d'utilisation**
 - Utiliser l'écrit à bon escient
 - Communiquer et rédiger des écrits efficaces
 - Mails types et mises en situation

Suivi des actions de recouvrement de créances

Les + de la formation :

- Training avec mises en situation débriefées par l'intervenant expert en recouvrement de créances.
- Possibilité de travailler sur ses propres cas

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

La formation en résumé

Dans un monde de plus en plus connecté, la communication interculturelle devient essentielle pour le succès et le développement des entreprises. Que ce soit à distance au téléphone, par écrit ou en face à face, les façons de travailler, de négocier ou d'interagir varient considérablement suivant les pays.

Cette formation vous permettra de bien comprendre les principales grandes différences culturelles et leurs impacts, afin de pouvoir entretenir des relations constructives et durables, et favoriser une collaboration efficace avec vos partenaires ou clients étrangers.

Objectifs :

- Comprendre l'interculturel et la nécessité d'adapter sa communication en fonction des pays
- Acquérir des outils et compétences pratiques pour mieux comprendre les mécanismes des différentes cultures et s'en servir au quotidien pour échanger, collaborer ou négocier avec ses interlocuteurs étrangers
- Gérer les conflits interculturels et anticiper les dysfonctionnements liés aux incompréhensions
- Savoir communiquer dans un contexte professionnel interculturel

Participants :

- Toute personne ayant à entretenir des relations professionnelles avec des partenaires, fournisseurs ou clients étrangers (dirigeants, commerciaux, acheteurs, approvisionneurs, collaborateurs des services ADV/achats/export/logistique ...)
- Toute personne ayant à entretenir des relations professionnelles avec des collègues internationaux

Prérequis :

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

1 365 €

(non assujetti à la TVA)
+ Accompagnement individualisé optionnel possible en aval à raison d'une ou plusieurs séances à distance de 2.5 heures à 625 €



2 jours



(14 heures)



Mises en situation

Dates et villes

À distance -

Sessions à venir - Nous contacter

Lyon - 04 72 53 88 00

- 10/06, 11/06
- 25/11, 26/11

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

Sessions à venir - Nous contacter

Roanne - 04 77 44 54 69

Sessions à venir - Nous contacter

Le contenu

Comprendre les enjeux de la communication interculturelle

- Mesurer l'impact de la culture dans nos relations
- Comprendre les ressorts des différentes cultures et cartographier ses différences culturelles
- S'adapter à un contexte mondialisé : communication à distance
- Sensibilisation aux stéréotypes, préjugés et différences culturelles

Maîtriser le processus de communication interculturelle, les modes, les facteurs influents

- Concept de culture et ses composantes : culture, traditions, croyances, valeurs, normes
- Identifier les grandes différences culturelles à travers le monde
- Analyser des dimensions culturelles : Hofstede, Trompenaards, Hall, etc
- Communication interculturelle en milieu de travail
- Identifier les pratiques de communication efficaces dans des équipes multiculturelles
- Négociation et persuasion interculturelles

Gérer des conflits interculturels

- Identification des sources de conflits interculturels
- Techniques de résolution de conflits adaptées aux contextes interculturels
- Promotion du respect mutuel et de la tolérance dans les interactions culturelles
- Gestion des émotions et du stress

Mise en pratique : analyses de cas pour optimiser sa communication dans un contexte interculturel (à l'écrit, à l'oral)

- Ecoute active et empathie interculturelle
- Communication verbale et non verbale dans différentes cultures
- Adapter le style de communication en fonction de la culture de l'interlocuteur
- Connaître les bonnes pratiques concernant la rédaction des mails professionnels
- Acquérir les clés de la communication multi-culturelle à travers l'analyse de situations réelles des participants pour travailler sur ses axes d'amélioration

Les + de la formation :

- A l'issue de la formation les participants repartent avec un plan d'actions concrètes pour développer une communication interculturelle efficace.
- Pour cela les participants peuvent retourner en amont de la formation un formulaire d'analyse de leurs besoins et cas complexes afin de permettre à l'intervenant de cibler au mieux leurs attentes. Ils peuvent également communiquer leurs propres cas / écrits à améliorer.
- Possibilité d'organiser cette formation en sur-mesure en ne ciblant que les zones géographiques / pays avec lesquels l'entreprise souhaite développer des relations professionnelles : ASIE, AMERIQUE LATINE, pays ANGLO-SAXONS, INDE, MAGHREB, MOYEN ORIENT

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 10 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole...

Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distanceM.

Formation DISC / 4Colors® : mieux communiquer et mieux négocier avec la méthode des couleurs

Commercial - Relation client - Vente -

La formation en résumé

Améliorez votre communication et vos compétences en négociation grâce à la méthode des couleurs DISC-4Colors®.

Saviez-vous que 90% de la réussite professionnelle repose sur les compétences interpersonnelles, aussi appelées soft skills ? Ces compétences sont particulièrement cruciales lors de négociations ou lorsque vous devez convaincre vos interlocuteurs.

La méthode DISC ou 4Colors® à la fois **simple et ludique**, permet de déterminer la façon dont vous réagissez par rapport aux autres mais également la façon dont ils réagissent. Chaque client ou acheteur est une combinaison unique de 4 styles de comportements, illustrés par des couleurs pour une compréhension plus intuitive.

Identifiez votre profil parmi les 4 styles comportementaux, "dominance", "influence", "stabilité", "conformité", et faites en un atout pour mieux communiquer, mieux négocier et mieux vendre !

Cette formation comprend la **réalisation et l'analyse personnalisée de votre profil comportemental**, vous permettant ainsi de mieux comprendre vos interlocuteurs et d'adapter vos stratégies de communication et de vente pour maximiser votre impact.

Objectifs :

- Analyser son propre style de communication à partir de son profil 4 colors pour renforcer son efficacité commerciale
- Identifier les motivations et attentes de vos interlocuteurs / clients / fournisseurs et développer des argumentaires efficaces
- Répondre aux objections, gérer les tensions et conflits

Participants :

- Collaborateurs commerciaux en contact direct avec les clients
- Chargés de relations clients
- Acheteurs
- Toute personne devant convaincre ses interlocuteurs

Prérequis :

- Avoir complété avant l'entrée en formation son profil individuel de personnalité 4Colors®

Le contenu

Identifier et comprendre les couleurs de la communication

- Les 4 tendances : rouge / jaune / vert / bleu
- Repérer et distinguer les 4 styles comportementaux : "dominance", "influence", "stabilité" et "conformité"
- Identifier son propre style / couleurs (à partir du profil de personnalité 4Colors®)
- Comprendre ses préférences comportementales, ses zones de confort et d'inconfort

Comprendre les motivations et attentes des clients / interlocuteurs

- Les couleurs de nos clients / interlocuteurs et leurs attentes spécifiques
- La boussole du non verbal pour identifier la couleur des clients / prospects / interlocuteurs
- Les motivations des différents types de clients / interlocuteurs

Développer des argumentaires efficaces

- Argumentaires en couleurs
- Maîtriser la méthode RECAP en couleurs
- Travailler sur le style de client / partenaire le plus opposé

1 400 €

(non assujetti à la TVA)



2 jours



(14 heures)



Profil 4 colors®
inclus



Mises en situation

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 08/04, 09/04
- 12/12, 13/12

Vendre en couleur ou acheter « gagnant »

- Etre convaincu pour être convainquant
- Vendre la spécificité de son entreprise
- Transmettre l'enthousiasme
- Conclure efficacement

Gérer les situations difficiles

- Gestion du stress : le mien et celui de mes interlocuteurs
- Gestion des conflits clients

Mises en situation

Les + de la formation :

- Profil individuel de personnalité 4Colors® réalisé en amont de la formation, puis analysé et débriefé par l'intervenant certifié 4colors programs®, expert en communication et relation client
- Chaque participant repart avec son plan d'action individuel

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

