

7 semaines de formation

224 heures de formation

Certification Process
Communication®

Préparation Opérationnelle à l'Emploi de pré-recrutement

Parcours modulaire :

Développer son savoir-être en entreprise
Process communication
Les techniques de communication / dans le relationnel à distance

Outils PNL - affirmation et confiance en soi
Semaine autour des outils informatiques
Appréhender stress, conflits et peurs
Bilans et recrutements

OBJECTIFS

- Amener les stagiaires à endosser une nouvelle posture en développant leur savoir-être.
- Percevoir de manière précise les impératifs de leur métier (tâches à effectuer, horaires, difficultés, ...)
- Développer l'adhésion au collectif, éviter les abandons de poste, et créer un véritable épanouissement sur le métier de CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE.

Les débouchés

- Conseiller Multimédia
- Conseiller service client à distance
- Téléconseiller ; Télévendeur
- Chargé de clientèle ; Conseiller clientèle
- Conseiller Service après-vente ou support

Modalités pédagogiques & d'encadrement

Formation en présentiel et/ou à distance : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle, période de mise en application. Formation dispensée par des formateurs professionnels de la vente et du conseil client à distance.

Prérequis & Admission

Être demandeur d'emploi inscrit à Pôle Emploi. Profil commercial ou expérience professionnelle dans la relation client à distance.

Niveau de motivation élevé, bonne expression orale et écrite ; bonne élocution, aisance relationnelle et sens de la relation client. Connaissances de base en bureautique.

Le candidat devra passer un entretien de sélection.

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

modula-formation.com

Contactez-nous !

05 56 44 58 68

contact@modula-formation.com

Grand Angle
Avenue Périé
33520 BRUGES

PROGRAMME FORMATION CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

SEMAINE 1 - 3 jours/28h Développer son savoir- être en entreprise

- Développer sa connaissance de soi pour identifier les risques principaux d'échec de la communication
- Comprendre et optimiser l'impact du comportement verbal/non verbal sur ses relations professionnelles
- Se programmer positivement et s'écouter + Se fixer des objectifs sur cette formation et créer un plan d'action pour les atteindre

SEMAINE 2 - 5 jours/35h Process communication

- Comprendre les mécanismes de la communication
- Connaître et pratiquer les différents canaux de communication
- Adapter sa communication à son interlocuteur pour être plus efficace
- Détecter et sortir de la mécommunication en situation de stress
- Mises en situation et certification **Process Communication Model® (PCM)**

SEMAINE 3- 5 jours/35h Les techniques de communication / dans le relationnel à distance

- Méthodes ADIDAC, le CAB, l'ARE, le SONCAS, les attentes clients (Relationnelles et techniques)
- Mise en place des jeux sur l'écoute active, Histoire de Jean DUPONT, L'importance du Script
- Les mécanismes de vente par téléphone + le verbal, le non verbal et le para-verbal
- Techniques de rétention, gestion des mécontentements et objections des clients/abonnés
- Exercices pratiques : Mise en situation professionnelle, Simulation d'appels, Partage avec le groupe

POINT DE MI-PARCOURS

SEMAINE 4 - 5 jours/35h Outils PNL - affirmation et confiance en soi

- Le principe fondamental de la PNL, c'est le cadre de référence : chaque personne développe sa propre représentation de la réalité en fonction de son éducation, ses expériences, son milieu socioculturel.
- La première étape est donc d'être conscient de son cadre de référence personnel pour pouvoir en sortir. Ainsi, dégagé de ses a priori, on est bien plus en mesure de comprendre l'autre et de s'adapter à lui.
- Les méthodes de préparation :
- La rupture du cercle vicieux + L'ancrage + Le cadrage d'objectif
- Les méthodes en Appel :
- La calibration + la synchronisation + la reformulation
- Le pouvoir du questionnement :
- Réaliser le pouvoir constructif du questionnement + Apprendre les différentes fonctions du questionnement dans une discussion
- Mise en pratique / cas réels

SEMAINE 5 - 5 jours/35h Semaine autour des outils informatiques

- Les raccourcis LINUX
- Ecrire des notes : bonnes pratiques
- Optimisations dans l'utilisation des outils informatiques
- Terminologie et vocabulaire TELECOMS - culture numérique
- 1 journée d'immersion chez EQUALINE



PROGRAMME FORMATION CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

SEMAINE 6 - 5 jours/35h Appréhender stress, conflits et peurs

- Gérer les conflits – attitudes agressives – émotions négatives
- Dépasser ses peurs, ses appréhensions et ses limites
- Techniques de gestion du stress : ateliers de sophrologie, ...
- COACHING GLOBAL – développement de la posture professionnelle
- Échanges et ressentis, programmation pour entrer en entreprise et prendre son poste

BILANS ET RECRUTEMENTS - SEMAINE 7 - 4 jours/28h

A la fin de ce parcours de formation, le stagiaire en formation réalise un bilan des 7 semaines de formation et se prépare à passer l'étape du recrutement.

Sessions de recrutement / JOB DATING

