

OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Assurer des prestations de services et de conseils en relation client à distance
- Réaliser des actions d'assistance technique en relation client à distance
- Optimiser ses qualités de rédaction et les règles de respect des procédures établies par l'entreprise
- Maîtriser les outils de bureautique et les technologies de l'information et de la communication
- Se repositionner sur le marché de l'emploi

POE_CRCD

210h de formation - 7 semaines

Prérequis et accessibilité

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.

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

Moyens pédagogiques et encadrement

Formation dispensée par des formateurs professionnels de la relation client à distance, qui s'articule autour d'apports théoriques, de la mise en œuvre des apports théoriques via la réalisation de projets, du projet fil rouge, et des modules de TRE.

En présentiel : salle équipée de matériel pédagogique et supports de cours.



LIEU DE FORMATION

Modula Formation (Bordeaux Lac)
et/ou à distance



PROCHAINE SESSION

du 19 octobre au 2 décembre 2022



CERTIFICATION

Process Communication ®



Débouchés :

Conseiller Multimédia service Assistance Technique chez Equaline



Admission :

Réunion d'information collective

Dossier de candidature

Entretien individuel avec MODULA FORMATION

www.modula-formation.com

Contactez-nous !

05 56 44 58 68

contact@modula-formation.com

7, avenue
Raymond Manaud
33520 BRUGES

PROGRAMME POEC – CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE

DÉVELOPPER SON SAVOIR-ÊTRE EN ENTREPRISE + PROCESS COMM 5 JOURS – 35H

- 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
- 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 Process Communication Model® (PCM)

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION / DANS LE RELATIONNEL A DISTANCE 3 JOURS – 21H

- 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

OUTILS PNL - AFFIRMATION ET CONFIANCE EN SOI & DÉCOUVERTE DES OUTILS NUMÉRIQUES 4 JOURS – 28H

- 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
- COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ESSENTIELLES
- Les raccourcis LINUX
- Écrire des notes : bonnes pratiques
- Terminologie et vocabulaire TELECOMS - culture numérique

SE PROGRAMMER POSITIVEMENT - APPREHENDER STRESS, CONFLITS ET PEURS 5 JOURS – 35H

- Gérer les conflits – attitudes agressives
- Dépasser ses peurs, ses appréhensions et ses limites Techniques de gestion du stress / multitâches
- Journée d'IMMERSION chez Equaline
- Échanges et ressentis, programmation pour entrer en entreprise et prendre son poste - lever ses propres freins

COACHING PERSONNEL - IMMERSION DANS LES ENJEUX TECHNIQUES 5 JOURS – 35H

- Poursuite du COACHING
- Sophrologie, travail sur la gestion des émotions
- Découverte des enjeux techniques au sein du service ASSISTANCE TECHNIQUE
- Préparation et mise en pratique sur AST

LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ESSENTIELLES 3 JOURS – 21H

- Travailler sa polyvalence : téléphone, chat, mail, autres... Activer le mode MULTITACHES
- Appréhender les univers numériques
- Mise en pratique avec tous les outils déployés durant la formation : on raccroche pédagogiquement tous les éléments

MISE EN PRATIQUE, BILAN ET RECRUTEMENTS 5 JOURS – 35H

A la fin de ce parcours de formation, le stagiaire en formation réalise un bilan des 6.5 semaines de formation et se prépare à passer l'étape du recrutement

- Préparations aux entretiens Bilans collectifs et individuels
- Sessions de recrutement
- Intégration et formation interne EQUALINE - Prise d'appels coachés
- CQP 12 mois
- Évaluations et formations permanentes

