

BANQUES - ASSURANCES - MUTUELLES

Conseil et formation en Accueil et Relation Client



Quelques références :

Crédit Coopératif, Matmut, Axa Assurances, Klésia, Caisse d'Épargne

Accueil Quatre Etoiles **accompagne** depuis 10 ans les établissements bancaires, agences d'assurances ou mutuelles pour **l'optimisation de leur relation client**.

Notre savoir-faire

- une connaissance du secteur, de ses **problématiques et de ses enjeux dans la relation client**
 - une **veille permanente** des attentes des clients
 - un partage des expériences des collaborateurs pour **adapter les contenus et les accompagnements**.
- ⇒ pour construire ensemble **des modules de formation sur mesure** adaptés à ce contexte
- des sessions où **les participants sont acteurs**, à travers des exercices de mises en pratiques et des jeux de rôles filmés
 - un **accompagnement individuel post formation** est proposé pour valider les acquis de la formation et renforcer le suivi.

L'accueil physique des clients :

2 jours

Maîtriser les différentes phases de l'accueil : techniques et attitudes afin de réaliser un accueil de haute qualité.

Comprendre l'importance de l'accueil dans l'image de marque de l'entreprise.

L'accueil au téléphone :

2 jours

Optimiser le traitement des appels sortants et entrants.

Acquérir les bons réflexes et renforcer ses pratiques au téléphone.

Se sortir des situations délicates.

Donner une bonne image de son entreprise via le téléphone.

L'accueil des personnes en situation de handicap (loi de 2005) :

2 jours

Avoir un autre regard sur le handicap pour assurer un accueil adapté

Connaître les différents types de handicap pour mieux accueillir

Renseigner et informer de façon optimale les personnes en situation de handicap

La gestion des réclamations :

2 jours

Gérer les réclamations des clients : verbales et courriers.

Maîtriser des techniques d'écoute et répondre aux demandes des clients.

Faire face à des situations difficiles.

Prévenir et gérer l'agressivité des clients

3 jours

Identifier les mécanismes du comportement humain entant en jeu dans l'agressivité

Reconnaître si une personne est dangereuse ou pas

Gérer ses émotions et le stress occasionné par l'agressivité afin d'optimiser sa réactivité et un gérer la situation avec calme

Adapter son discours vis-à-vis d'un client agressif pour le ramener au calme et éviter l'escalade

Prévenir et gérer ses émotions et le stress

3 jours

Comprendre, détecter et analyser le stress, ses différents types et ses causes
Identifier et interpréter sa réactivité émotionnelle
Acquérir les outils pratiques à mettre en œuvre, issus des neurosciences et psychologie environnementale, pour mieux gérer ses responsabilités, tâches professionnelles et clients difficiles

Téléphone commercial : prise de rdv avec vos futurs clients

2 jours

S'approprier les méthodes et les outils pour rendre sa prospection efficace
Renforcer sa qualité de communication au téléphone
Etre capable de maintenir sa motivation tout au long de son action de prospection

Etre à l'aise avec les écrits professionnels :

2 jours + 1 jour

Savoir rédiger efficacement les courriers, courriels et notes dans le cadre de l'entreprise
Savoir structurer un écrit professionnel
Se réapproprier les règles d'orthographe et de grammaire

Valoriser l'image de marque de l'entreprise dans la relation client

2 jours

Identifier et développer les vecteurs d'une bonne représentation de l'image des collaborateurs en utilisant les paramètres et les outils du « look ».
Développer son aisance professionnelle et sa congruence.

Bâtir un plan de communication efficace pour son entreprise

2 jours

Connaître les différentes étapes d'une stratégie de communication
Savoir mener une réflexion pour son activité et savoir construire un plan de communication
Identifier et connaître les principales actions et les principaux outils de communication pour son activité
Construire son plan d'actions avec calendrier

Rédiger des e-mailings gagnants

1 jour

Connaître la méthodologie pour mener une campagne d'e-mailing
Savoir construire et rédiger une offre e-mailing
Découvrir et Pratiquer une plateforme de gestion d'envoi et de suivi d'e-mailing

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, 215 rue Louis Pasteur, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse,

SIRET N° 522 927 763 000 22 / Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31
auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées

