



Lorsque j'étais manager en entreprise, j'avais conscience de l'importance d'accompagner les collaborateurs dans leur évolution pour leur permettre d'être plus efficace et plus au fait des changements majeurs exigés par la société, les clients, les techniques ou réglementations émergentes. Le corps professoral de l'Institut Supérieur du Commerce et de la Logistique est constitué de professionnels experts dans leur sujet et travaillant dans les entreprises, en parallèle de leur mission de formation. De tels talents, compétences et capacités à accompagner les changements ne pouvaient pas rester uniquement à la disposition de nos étudiants chanceux... c'est pour cela que je propose des formateurs que je connais parfaitement, dont l'expertise, la capacité de transmettre et la convivialité sont validés et reconnus par l'ISCL. Le support de l'ISCL et les agréments dont nous disposons permettent ainsi de simplifier la formation au travers du triptyque ENTREPRISE/OPCO/ISCL.»

L'ISCL met son réseau d'intervenants professionnels à disposition des entreprises dans le cadre de la Formation Continue.

Prise en charge OPCO possible.

- L'ISCL est habilité à établir la convention de prise en charge par l'OPCO au travers de son agrément QUALIOPI.

Formation inter ou intra-entreprises dans les locaux ISCL ou dans votre entreprise.

- Entre 5 et 8 stagiaires par formation.
- Possibilité d'ajustement en Formation - Action.

Les intervenants sont tous EXPERTS de leur sujet et ont des années d'expérience ainsi que de solides références.

- Les sujets traitent de sujets opérationnels fondamentaux liés à votre activité.

RELATION CLIENT, LES CLÉS D'UNE EXPÉRIENCE CLIENT RÉUSSIE AU SERVICE DE LA RENTABILITÉ !

OBJECTIFS :

- Être à l'aise dans la relation avec un client
- Comprendre ses attentes et adapter sa posture
- Gérer le double enjeu : performance/expérience client

CONTEXTES OPÉRATIONNELS :

- Être en contact avec des clients (BtoC, BtoB, présentiel ou à distance)

ACQUIS :

- + Gérer ses émotions
- + Développer son empathie professionnelle
- + Canaliser les écarts avec assertivité (gestion de conflit)

ATOUTS DE CETTE FORMATION :

- Personnalisée selon le niveau et les besoins de chaque participant
- Des techniques simples et efficaces
- Des exercices pratiques et mises en œuvre de situation de travail

● **Opérations :** Livreur, hotline/SAV, agent d'accueil
Fonctions support : Chef de projet, MOA, commercial, ADV

● **Modalités :**

Présentiel

● **Nombre de jours :**

Module de 1 jour

● **Lieux :**

ISCL Bat 1 ou Bat 2 Bourgoin Jallieu / Intra-entreprise

● **Coût :**

500 € par stagiaire et par jour

● **Groupe minimum :**

5 à 8 stagiaires

● **Dates :**

Inter-entreprises : consulter les dates sur le site
Intra-entreprise : sur demande

● **Pré-requis à la formation :**

Aucun

● **Modalités d'accès :**

Pour l'inter entreprise : dossier d'inscription sur le site
Pour l'intra-entreprise : prendre contact avec l'ISCL

● **Méthodes mobilisées :**

Le participant est acteur et alterne découverte de concepts, mise en pratique et mise en situation

● **Modalités évaluation :**

Evaluation en début et en fin de formation sous différents supports (QCM, exercices...)
Certificat d'attestation des compétences reflétant l'acquisition des connaissances.



● **Formateur :**

Aurélie DUMORTIER,
20 ans d'expérience en management fonctionnel et opérationnel
Management d'un centre de contact clients (appels entrants et sortants)



RELATION CLIENT, LES CLÉS D'UNE EXPÉRIENCE CLIENT RÉUSSIE AU SERVICE DE LA RENTABILITÉ !

PROGRAMME DE LA FORMATION

1 JOUR : (7 HEURES)

- Attente client : apprendre à les détecter et à les comprendre
- Posture : comprendre l'impact de mon attitude
- Distinguer le fond et la forme
- Négociation : présentation de notions simples et initiation
- Savoir reconnaître une difficulté et se faire aider

● **Formateur :**
Aurélie DUMORTIER,
20 ans d'expérience en management fonctionnel
et opérationnel
Management d'un centre de contact clients
(appels entrants et sortants)

SUPPORTS:

- Cas pratiques et exercices de groupe
- Pack office
- Vidéo-projecteur et connexion internet requise