

## Prospectus détaillé – Formations LOEM

### A1. Agent 101 : les meilleures pratiques téléphoniques

Programme dédié aux **Agents du Service à la clientèle** de votre centre de contacts clients.

Quel souvenir conservez-vous du dernier appel placé dans un centre de contacts? Votre niveau de satisfaction est probablement teinté par les comportements de l'agent lors de la communication.

La formation Agent 101 mise sur une panoplie d'ateliers ludiques et de prises de conscience pour démontrer à l'agent l'impact des comportements et de l'attitude sur l'expérience client.

Chacune des étapes de l'appel est explorée et des outils sont proposés et testés en équipes ou en groupe.



Approche personnalisée



4 heures



Formation dans l'action



Diffusion dans vos bureaux

#### Objectifs de la formation

- Sensibiliser l'agent à l'impact de l'attitude et des comportements sur l'expérience client.
- Cerner plus efficacement la situation ou le problème du client.
- Distinguer les bons et les mauvais comportements téléphoniques.
- Choisir les bons mots pour une communication positive et professionnelle.

#### Points forts de la formation

- L'atelier initial de prise de conscience permet aux participants d'identifier les véritables sources de satisfaction lors d'un appel en se mettant dans la peau du client.
- La formation intègre de nouvelles techniques de communication pour favoriser le bon déroulement de l'appel et maximiser l'expérience client.
- Plusieurs activités de mise en pratique permettent aux participants d'appliquer leurs apprentissages grâce à des situations adaptées à leur quotidien.

## Programme

Lors de cette formation, les agents apprendront à :

- Reconnaître l'impact de leurs comportements sur la relation de confiance et l'expérience client.
  - **Atelier de prise de conscience en groupe.**
- Utiliser des mots et des expressions remplaçant le langage non-verbal, afin de communiquer de l'intérêt et de l'empathie.
- Éviter les erreurs communes d'étiquette téléphonique et de formulation.
- Reconnaître les expressions ayant un impact négatif sur l'expérience client et les remplacer par une approche dynamique et positive.
- Identifier les différentes étapes de l'appel pour faciliter la prise en charge.
  - **Atelier pratique pour déterminer les étapes de l'appel.**
- Maîtriser les techniques de transfert et de mise en attente d'un appel.
  - **Simulation de transfert d'appel et de mise en attente en groupe.**
- Cerner rapidement et efficacement la situation du client grâce aux techniques de questionnement.
  - **Atelier en équipe portant sur les différents types de questions.**
- Faire bonne impression et s'assurer d'obtenir un retour d'appel lors de communications par messagerie vocale.
  - **Atelier de mise en pratique des techniques de messagerie vocale.**
- Utiliser les meilleures méthodes de conclusion d'appel pour maximiser l'expérience client.
  - **Simulation d'un appel complet pour valider la compréhension de tous.**

## Formations complémentaires

A2.Agent 201 : gérer efficacement les appels difficiles, A3.Courriels et clavardage : pour des communications écrites efficaces, V1. Vente 1 : l'approche client, V2. Vente 2 : l'accroche client