

CATALOGUE DE FORMATION

Retrouvez le détail des formations “type” que nous proposons.

Chaque demande de formation fait l’objet d’une étude de vos besoins et objectifs afin que nos formateurs puissent adapter le déroulé des formations en fonction de vos besoins.

Accessibilité : Personne en situation de handicap, prenez contact avec nous pour évaluer les conditions de mise en place de formation.

Notre méthodologie d'accompagnement

Prérequis pour chacune des formations : aucun

Le formateur s'adapte au niveau de compétences du stagiaire sur chacun des modules.

PRÉREQUIS	Aucun
PUBLIC	Toute personne qui souhaite développer ses compétences pour atteindre ses objectifs professionnels.
DURÉES ET TARIFS	Durée à définir selon programme
DÉLAIS D'ACCÈS	Le délai d'accès à nos formations sera fixé selon les disponibilités de l'agenda et en accord avec le stagiaire. Le temps de réponse à vos questions est de 48H.
ACCESSIBILITÉ aux personnes en situation de handicap	Si vous souhaitez nous faire part d'un déficit sensoriel ou moteur, contactez-nous afin d'étudier les possibilités de compensations disponibles
MÉTHODES MOBILISÉES	Échanges interactifs entre le formateur et les participants. Supports de formation délivrés durant la formation. Quizz et QCM.
CONTACT	Référent administratif : Fatiha Chennouf Lazreg, infos@lorrainecallcenter.com 03 87 00 33 50 Référent pédagogique : Bakhta Kouidri, Bakhta.kouidri@lorrainecallcenter.com 03 87 00 33 50 Référent handicap : Bakhta Kouidri, bakhta.kouidri@lorrainecallcenter.com 03 87 00 33 50 Référent commercial : Bakhta Kouidri, bakhta.kouidri@lorrainecallcenter.com 03 87 00 33 50
MODALITÉS D'ÉVALUATION	Évaluations en fin de formation. Quizz et QCM.

--	--

Sommaire

● <u>BIEN TRAVAILLER ENSEMBLE</u>	<u>3</u>
● <u>INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE</u>	<u>4</u>
Initiation Traitement de texte – WORD Initiation Tableur - EXCEL	
● <u>COMMERCIAL</u>	<u>7</u>
● <u>GESTION DES APPELS</u>	<u>9</u>
Accueil téléphonique – appels entrants Appels sortants	
● <u>GESTION</u>	<u>12</u>
Gestion du temps et organisation du travail Gestion des conflits	

BIEN TRAVAILLER ENSEMBLE

Objectifs pédagogiques

Intégrer les règles de base de la vie en groupe.
 Respecter les règles et les personnes.
 Pouvoir s'épanouir au contact des autres et participer à l'avancée du groupe.

Public et prérequis

Toute personne qui souhaite apprendre à bien travailler ensemble.
 Aucun prérequis.

Dates, lieu, durée et tarif

Dates : à définir
 Lieu : Formation E-learning
 Durée : 30 h
 Tarif : 799 € HT / 958.80 € TTC

Validation

Attestation de formation individuelle

Programme**Les règles du groupe**

Comprendre les règles et les mettre en pratique
 Intégrer les règles de politesse et de bienséance pour l'harmonie du groupe
 Conserver son corps et ses vêtements propres quotidiennement
 Soigner son allure et ses manières

Comprendre et s'adapter aux autres

Développer sa flexibilité comportementale
 S'adapter à toutes les situations
 Gérer son stress et ses émotions
 Communiquer afin d'éviter les situations conflictuelles

Communiquer et travailler en équipe

Comprendre sa valeur ajoutée et sa contribution au groupe
 Savoir transmettre ses idées par écrit et oralement
 Gérer son temps afin de mener à bien son travail personnel
 Avoir une vision systémique de l'organisation
 Développer l'esprit d'équipe basé sur l'entraide

- INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE –

 INITIATION TRAITEMENT DE TEXTE - WORD

Objectifs pédagogiques

Apprendre à exploiter les fonctionnalités de base du traitement de texte Word de Microsoft afin d'acquérir les bonnes pratiques.

Public et prérequis

Toute personne ayant un niveau initié en Informatique et connaissant bien l'environnement Windows.

Dates, lieu, durée et tarif

Dates : à définir

Lieu : Forbach

Cette formation peut également être effectuée en intra entreprise.

Durée : à partir de 7h / 1 journée

Tarif : à partir de 50€ HT de l'heure / 60 € TTC de l'heure

Validation

Attestation de formation individuelle

Programme**Acquérir les principes de bases**

Présentation de l'interface (ruban, barre d'accès rapide, barre d'état)

Méthodologie de travail (saisir, enregistrer, présenter, prévisualiser, imprimer)

Mettre en forme un document

Mise en forme du texte (saisir, enregistrer, présenter, prévisualiser, imprimer)

Aérer le document (Interlignes, espacements, retraits)

Ombre un titre, l'encadrer

Liste à puces ou numérotées

Gagner du temps (créer des styles rapides, copier la mise en forme)

Modifier un document

Modifier ponctuellement un document

Afficher/Masquer les marques de mise en forme

Supprimer, déplacer, recopier du texte

Correction de texte (vérifier l'orthographe...)

Convertir un document en pdf

Concevoir une note, un courrier

Positionner l'adresse, les références

Présenter le corps du texte

Mettre en page et imprimer

Construire un document de type rapport

Ajouter une page de garde

Définir et numéroté les titres

Changer la présentation (appliquer un nouveau jeu de styles, modifier les couleurs, polices etc...)

Définir les sauts de pages

Numéroté les pages

Insérer des illustrations

Insérer une image, un texte WordArt

Insérer un tableau

Créer et positionner un tableau

Ajouter, supprimer des lignes ou des colonnes

Appliquer un style

Modifier les bordures et trames

PERFECTIONNEMENT EXCEL

Objectifs pédagogiques

Acquérir une utilisation efficace et judicieuse d'Excel.

Gagner du temps dans la construction et la présentation de ses tableaux.

Exploiter et analyser une liste de données.

Fiabiliser ses calculs et analyses.

Public et prérequis

Tout utilisateur d'Excel.

Connaissances de base Excel.

Dates, lieu, durée et tarif

Dates : à définir

Lieu : Forbach

Cette formation peut également être effectuée en intra entreprise.

Durée : à partir de 7h / 1 journée

Tarif : à partir de 50€ HT de l'heure / 60 € TTC de l'heure

Validation

Attestation de formation individuelle

Programme

Exploiter les outils gains de temps

Créer des formats personnalisés

Définir des règles de mise en forme conditionnelle

Faciliter et contrôler la saisie avec la validation de données

Construire des formules de calcul simples et élaborées

Maîtriser la recopie de formules : les références relatives (A1), absolues (\$A\$1) ou mixtes (A\$1,\$A1)

Fiabiliser les calculs : nommer des cellules ou des plages de cellules

Mettre en place des conditions simples, complexes, imbriquées : SI, OU, ET, ESTVIDE ...

Calculer des statistiques : NBVAL, NB, NB.SI, MEDIANE, ...

Mettre en relation des données avec la fonction RECHERCHEV

Calculer des dates, des heures : MOIS.DECALER, FIN.MOIS...

Manipuler du texte : GAUCHE, DROITE, STXT, NBCAR, ...

Protéger la feuille ou le classeur

Exploiter une liste de données

Mettre les données sous forme de tableau

Appliquer des tris multicritères et personnalisés

Interroger, extraire des données avec les filtres automatiques

Filtrer un ou plusieurs tableaux avec des segments

Supprimer des doublons

Mettre en place des tableaux croisés dynamiques

Mettre en place des tableaux croisés dynamiques à 1, 2 ou 3 dimensions

Regrouper les informations par période, par tranche

Filtrer, trier, masquer des données

Ajouter des ratios, des pourcentages

Insérer un graphique croisé

Lier et consolider des données

Lier des cellules dans un classeur

Gérer des connexions entre classeurs

Consolider les tableaux d'un classeur ou des données issues de plusieurs classeurs

-COMMERCIAL

FORMATION COMMERCIALE – NEGOCIATION ET PROSPECTION

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les étapes de l'entretien de vente.

Maîtriser les techniques de prospection.

Connaître et savoir utiliser la négociation commerciale.

Bien s'organiser pour gagner en efficacité et en performance.

Exploiter les techniques appliquées par la mise en situation.

Public et prérequis

Toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial.

Nouveau commercial non formé aux techniques de vente.

Dates, lieu, durée et tarif

Dates : à définir

Lieu : Forbach

Cette formation peut également être effectuée en intra entreprise.

Durée : à partir de 35h / 5 journées

Tarif : à partir de 50€ HT de l'heure / 60 € TTC de l'heure

Validation

Attestation de formation individuelle

Programme**Formation pratique des commerciaux**

Le métier de « commercial »

La prise de conscience

Connaître votre entreprise pour mieux en parler

Gestion vos émotions et votre stress

Savoir fidéliser et gérer votre portefeuille

Savoir vous organiser pour optimiser votre temps

Prospecter et gagner de nouveaux clients

Savoir questionner le client

Savoir écouter le client

Optimiser sa relation client

Savoir prospecter efficacement

Préparer la prospection

Connaître les stratégies de prospection et leurs outils

Maîtriser la prospection physique

Exercer un suivi rigoureux

Développer ses compétences commerciales au téléphone

Comprendre l'importance du téléphone dans l'action commerciale.

Maîtriser la prospection téléphonique

Maîtriser les techniques et les spécificités de la communication téléphonique

Préparer une communication téléphonique

L'action commerciale au téléphone

Prendre des rendez-vous par téléphone

Savoir découvrir les besoins et argumenter

Négociation commerciale

Déterminer une stratégie

Savoir traiter les objections, négocier et conclure

Analyser pour mieux négocier

Mieux se connaître pour mieux négocier

Préparer l'entretien

Valoriser votre prix pour le vendre

Préparer la négociation

Négocier en face à face

Conclure dans un climat de confiance

Apprendre à refuser sans perdre un client

Entraînement intensif à la négociation

Gérer les cas de négociation les plus difficiles

Formation pratique/coaching

- GESTION DES APPELS -

ACCUEIL TELEPHONIQUE – APPELS ENTRANTS

Objectifs pédagogiques

Acquérir les automatismes de la communication téléphonique.

Développer un savoir-être et un savoir-faire dans la relation client.

Être proactif dans la gestion de l'appel.

Public et prérequis

Tout public en relation avec les clients.

Aucun prérequis.

Dates, lieu, durée et tarif

Dates : à définir

Lieu : Forbach

Cette formation peut également être effectuée en intra entreprise.

Durée : à partir de 7h / 1 journée

Tarif : à partir de 50€ HT de l'heure / 60 € TTC de l'heure

Validation

Attestation de formation individuelle

Programme

Se centrer sur les attentes et les motivations du client

Les enjeux de la satisfaction client, ma valeur ajoutée à toutes les étapes de la relation

Écoute d'appels entrants

Prendre conscience des compétences requises pour devenir expert

Séance de débriefing collectif sur les appels enregistrés

Bilan de compétence initial

Identifier les savoir-faire et les axes de travail individuels

Atelier pour travailler les techniques de la communication téléphonique et développer l'écoute active

Optimiser la communication verbale et la qualité de l'accueil téléphonique

Étude du schéma de la communication

Entraînements et mises en situation

Plan d'actions individuel

Maîtrise de l'environnement

Script de gestion de l'appel entrant par typologie de demande

Évaluation de fin de parcours

APPELS SORTANTS

Objectifs pédagogiques

Prospecter.
Relancer.
Suivre l'activité.
Suivre une campagne de communication.
Proposer de nouveaux services à des clients existants.

Public et prérequis

Tout public en relation avec les clients.
Aucun prérequis.

Dates, lieu, durée et tarif

Dates : à définir
Lieu : Forbach
Cette formation peut également être effectuée en intra entreprise.
Durée : à partir de 7h / 1 journée
Tarif : à partir de 50€ HT de l'heure / 60 € TTC de l'heure

Validation

Attestation de formation individuelle

Programme**Dédramatiser l'outil téléphone**

La perception des appels sortants
Le bon niveau de dialogue
Les réactions des prospects
Les attitudes à cultiver
Le schéma d'organisation au téléphone

Adapter son discours aux différents leviers d'achat

Les 6 motivations de l'acheteur : modèle SONCAS

Susciter l'intérêt du client en fonction de la campagne

La traduction des caractéristiques d'un produit en avantages pour le client

Accroches réutilisables pour différentes campagnes

Valoriser pleinement les atouts de son offre

L'importance des exemples pour concrétiser l'intérêt de la proposition

Quand et comment présenter le prix

Les signaux d'achat pour conclure

Adopter les bons réflexes pour donner plus d'impact à son appel

La voix et ses modalités, les expressions à éviter/privilégier

Répondre spontanément aux freins classiques du client

Objections majeures, traitement des objections et réflexe de questionnement

- GESTION -

GESTION DU TEMPS ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Objectifs pédagogiques

Identifier son rapport au temps.
 Définir ses priorités.
 Savoir hiérarchiser ses besoins.
 Apprendre à dire non.
 Mieux organiser son temps pour optimiser son efficacité au travail.

Public et prérequis

Tout public.
 Aucun prérequis.

Dates, lieu, durée et tarif

Dates : à définir
 Lieu : Forbach
 Cette formation peut également être effectuée en intra entreprise.
 Durée : à partir de 35h / 5 journées
 Tarif : à partir de 50€ HT de l'heure / 60 € TTC de l'heure

Validation

Attestation de formation individuelle

Programme**Identifier son rapport au temps et adopter les bons comportements**

Pourquoi a-t-on toujours l'impression de manquer de temps ?

Connaître les grands concepts de la gestion du temps

Diagnostiquer sa gestion du temps

Identifier son comportement face aux demandes/changements/attentes

Équilibrer temps professionnel et personnel

Ergonomiser son environnement

Apprendre à travailler sous pression

Définir ses priorités et savoir dire non

Définir ses priorités à court terme et moyen terme

Identifier les tâches quotidiennes et hebdomadaires

Distinguer l'urgent de l'important

Évaluer l'intérêt et la durée des tâches avant d'agir

Savoir déléguer ou rediriger si nécessaire

Prévoir et gérer les imprévus

Savoir dire non

Négocier les tâches à effectuer avec sa hiérarchie

Organiser son temps de travail et savoir planifier

Se fixer des objectifs

Identifier les erreurs de planification

Adopter un outil unique de planification

Simplifier les tâches

Regrouper les activités homogènes

Prévoir des tâches flottantes

Planifier à court et moyen terme

GESTION DES CONFLITS

Objectifs pédagogiques

Sensibiliser les employés et l'entreprise sur la gestion des conflits.

Identifier les différents types de conflits.

Éviter les conflits par le biais de techniques préventives.

Gestion des conflits et travail sur soi-même.

Public et prérequis

Tout public.

Aucun prérequis.

Dates, lieu, durée et tarif

Dates : à définir

Lieu : Forbach

Cette formation peut également être effectuée en intra entreprise.

Durée : à partir de 35h / 5 journées

Tarif : à partir de 50€ HT de l'heure / 60 € TTC de l'heure

Validation

Attestation de formation individuelle

Programme**Le conflit**

Définition

Différents niveaux de conflits

Les sources de conflits

Les sources psychologiques

Les sources liées au fonctionnement et à l'organisation de l'entreprise

Les différents types de conflits

Le malentendu

Les conflits de générations

Les conflits d'intérêts

Les conflits hiérarchiques

Les conflits de valeurs

Comment gérer les conflits

Les divergences

Les tensions

Le conflit ouvert

Comment prévenir les conflits

Enjeux

Les techniques

Les étapes

Les formations

Exemples concrets