

L'entretien de recrutement

Formation en ligne

Édité par [Toutapprendre - SmartCanal](#)

Comment préparer un entretien. Comment entamer le début de l'entretien. Comment conduire l'entretien. Comment conclure l'entretien et prendre sa décision.

Avantages : Fiabiliser les processus de recrutement. Donner aux managers les clés d'un recrutement réussi.

Profil apprenant : D.R.H., assistant(e) ressources humaines. Dirigeant de société. Manager. Tout salarié impliqué dans une démarche de recrutement.

- [Contient](#)
- [Sujet](#)
- [Description](#)
- [Oeuvre](#)

Type de document

Formation vidéo

Sujets

- [Vie Professionnelle](#)



Maitriser la relation téléphonique - Emmanuel Portanéry

Formation en ligne

Édité par [Toutapprendre - Weelearn](#)

Techniques et outils pour une relation client de qualité

À travers cette formation :

Vous comprendrez en profondeur la Gestion des Relations Client (G.R.C) pour des communications téléphoniques de haute qualité

Vous découvrirez les compétences à mettre en œuvre pour une bonne relation client

Notre formateur, commercial chevronné, vous donnera des techniques simples pour initier, contrôler et clore une communication téléphonique

Vous connaîtrez les erreurs classiques à ne pas commettre au téléphone

Vous serez convaincu qu'un service client performant permet une relation client durable et de bonne qualité

Différents profils de clients types vous seront présentés afin de fournir une réponse personnalisée aux besoins de vos clients

Vous maîtriserez les différentes phases d'un appel téléphonique et serez en mesure de le diriger d'un bout à l'autre

Des mises en situation au plus près de la réalité permettront d'illustrer les conseils pratiques du formateur

Vous savez à quel point il est frustrant de téléphoner à un mauvais conseiller. On ne se comprend pas, il nous fait perdre notre temps. Mais en réalité, n'est-il pas simplement mal formé ?

Le conseiller téléphonique a pour rôle de faire le lien entre l'entreprise et ses clients. Tout au long de la communication, il est le représentant de sa société aux yeux de son interlocuteur. Mais si c'est un service essentiel, vous savez que toutes les communications téléphoniques ne sont pas une partie de plaisir.

Heureusement, des conseils simples et une méthode concrète permettront à vos conseillers de s'adapter aux besoins spécifiques de vos clients. Pour cela, nous vous présentons une méthodologie fonctionnelle basée sur ces principes :



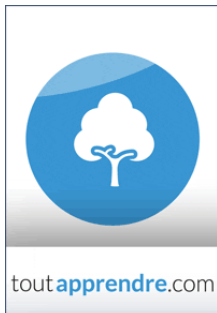
- L'analyse des différents profils de clients
- La compréhension des erreurs classiques au téléphone
- Les compétences essentielles à maîtriser
- Les conseils pour diriger un appel téléphonique dans ses différentes phases

Une bonne communication téléphonique est à l'origine d'une Gestion des Relations Client maîtrisée. Pour vos clients et pour l'image de votre entreprise, offrez-vous un service client d'élite

Introduction

- 1 - La gestion de la relation client (GRC).
 - 2 - Les erreurs classiques au téléphone.
 - 3 - Les compétences de la relation client.
 - 4 - Se mettre en condition.
 - 5 - Les 4 piliers de la relation téléphonique.
 - 6 - 3 compétences essentielles.
 - 7 - Les techniques de communication.
 - 7.1 - L'accueil.
 - 7.2 - L'empathie.
 - 7.3 - La reformulation.
 - 7.4 - Le questionnement.
 - 7.5 - La valorisation.
 - 7.6 - L'écoute active et le silence.
 - 7.7 - Les suggestions.
 - 8 - Comment bien conclure un appel ?.
 - 9 - Gérer les profils clients conflictuels.
 - 9.1 - Le bavard.
 - 9.2 - Le colérique.
 - 9.3 - L'indécis.
 - 9.4 - Le soupçonneux.
 - 9.5 - Le « je sais tout ».
 - 9.6 - Le « je suis pressé ».
 - 9.7 - Le « je ne comprends pas ».
 - 10 - Techniques pour aborder les conflits.
 - 11 - Historique du télémarketing.
 - 12 - Exemple d'un entretien téléphonique efficace.
- Conclusion - Derniers conseils pour une bonne relation client

- [Contient](#)
- [Sujet](#)
- [Description](#)
- [Oeuvre](#)
 - Type de document
 - Formation vidéo
 - Sujets
 - [Vie Professionnelle](#)



Améliorer ses écrits professionnels

Formation en ligne

Edité par [Toutapprendre - SmartCanal](#)

Rédiger un document bien architecturé, clair et lisible, à destination de tout type d'interlocuteur. Adapter son style et son contenu

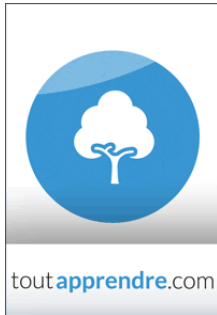
Avantages : Savoir rédiger tous les types d'écrits professionnels. Faire passer son message de manière claire.

Profil apprenant : Toute personne chargée de rédiger des documents professionnels.

- [Contient](#)
- [Sujet](#)



- [Description](#)
- [Oeuvre](#)
 - Type de document
 - Formation vidéo
 - Sujets
 - [Vie Professionnelle](#)



Anticiper et gérer les conflits

Formation en ligne

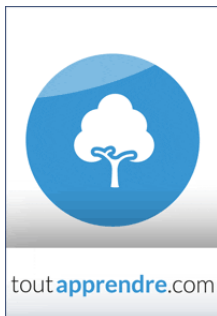
Édité par [Toutapprendre - SmartCanal](#)

Comprendre le conflit. Détecter et cerner les acteurs des situations relationnelles difficiles. Comprendre, détecter et anticiper les jeux psychologiques qui marquent les relations conflictuelles. Connaître les grands types de jeux et savoir s'en sortir. Désamorcer les conflits grâce aux outils de communication.

Avantages : Eviter les conflits au sein de l'entreprise. Savoir faire face à ces conflits. Créer une bonne entente dans l'entreprise.

Profil apprenant : Dirigeant de PME / PMI - Chef d'entreprise - Manager - Tout salarié travaillant au sein de l'entreprise.

- [Contient](#)
- [Sujet](#)
- [Description](#)
- [Oeuvre](#)
 - Type de document
 - Formation vidéo
 - Sujets
 - [Vie Professionnelle](#)



Conduire efficacement une réunion

Formation en ligne

Édité par [Toutapprendre - SmartCanal](#)

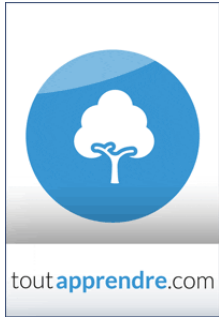
Structurer la réunion en différentes étapes. Maîtriser les techniques de la conduite de réunion et mieux se connaître en tant qu'animateur. Comprendre les ressorts de la dynamique du groupe pour adapter sa réaction aux situations.

Avantages : Fixer correctement les objectifs à atteindre pour s'assurer du bon déroulement d'un projet. Optimiser le temps et l'efficacité des réunions pour une approche constructive et collaborative.

Profil apprenant : Dirigeant de PME/ PMI / Chef d'entreprise / Commercial / Manager

- [Contient](#)
- [Sujet](#)
- [Description](#)
- [Oeuvre](#)
 - Type de document
 - Formation vidéo
 - Sujets
 - [Vie Professionnelle](#)





Dynamiser votre prise de parole pour convaincre

Formation en ligne

Edité par [Toutapprendre - SmartCanal](#)

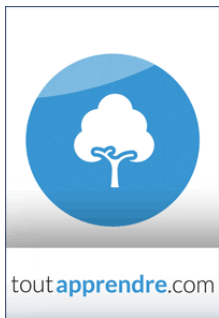


Améliorer sa force de conviction lors d'une prise de parole en public. Développer ses qualités d'écoute et d'adaptation. Rebondir et gérer l'imprévu dans la prise de parole, et notamment les réactions du public. Construire une argumentation percutante et gérer son temps de parole.

Avantages : Acquérir une certaine aisance lors d'une prise de parole. Offrir une argumentation percutante et ciblée. Convaincre plus facilement lors d'une prise de parole en public.

Profil apprenant : Toute personne susceptible d'animer une réunion. Dirigeant de PME/ PMI. Chef d'entreprise, chef de service. Commercial. Manager.

- [Contient](#)
- [Sujet](#)
- [Description](#)
- [Oeuvre](#)
 - Type de document
 - Formation vidéo
 - Sujets
 - [Vie Professionnelle](#)



Gérer son stress au quotidien

Formation en ligne

Edité par [Toutapprendre - SmartCanal](#)



Connaître les différentes phases liées au stress. Mieux appréhender les sources de stress. Connaître les conséquences liées au stress. Apprendre à traiter le stress.

Avantages : Etre apte à faire face à une situation de stress. Connaître les sources liées au stress. Pouvoir traiter les situations entraînant le stress.

- [Contient](#)
- [Sujet](#)
- [Description](#)
- [Oeuvre](#)
 - Type de document
 - Formation vidéo
 - Sujets
 - [Vie Professionnelle](#)