

Formation : Prendre la parole avec aisance et efficacité



PUBLIC CIBLE

Tout public



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

14 heures



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Incarner et développer sa présence et sa force de conviction,
- Mieux verbaliser et porter ses arguments,
- Structurer et adapter son discours,
- Gagner en aisance,
- Renforcer ses convictions,
- Identifier son style, ses points forts et les axes d'amélioration



TARIF

A partir de 3200€
par groupe

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 14 heures de formation en présentiel
- Formation animée par un Coach certifiée RNCP
- Exercices et ateliers

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Etude de la demande de formation et inscription à l'adresse contact@kereisformation.com
- Démarrage possible à tout moment de l'année

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercices et ateliers

TYPE DE VALIDATION

- Attestation de formation

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation. Prendre contact en amont avec notre référent Handicap à contact@kereisformation.com

PROGRAMME

OBJECTIF 1 – LA PRISE EN CHARGE

FAIRE LA DIFFÉRENCE ENTRE RÉCLAMATION ET INSATISFACTION POUR ORIENTER SA RÉPONSE

- Qu'est-ce qu'une réclamation client ?
- Définition de la réclamation client
- Qu'est-ce que l'insatisfaction
- Exemples de réclamations et d'insatisfactions
- La frontière avec l'intégration des réseaux sociaux
- Le positionnement de l'ACPR en matière de réclamation
- Les outils destinés à protéger le consommateur emprunteur

CONNAITRE LE FONCTIONNEMENT DE SES CLIENTS ET SE CONNAITRE SOI POUR UTILISER LE BON VOCABULAIRE

- Question pouvez-vous me citer les différents types de profil client ?
- Présentation des 10 profils clients réclamants

DISTINGUER LES ÉMOTIONS DES FAITS, LES BESOINS DES ATTENTES AFIN D'ÉTABLIR LA BONNE RÉPONSE

- Distinguer dans le courrier du client les émotions des faits
- Distinguer dans le courrier du client les besoins des attentes

DÉCODER LE STYLE D'ÉCRIRE DU CLIENT

- Décoder les différents styles d'écriture
- Familier, courant, soutenu

PROGRAMME

OBJECTIF 2 – CONSTRUIRE UNE REPONSE EFFICACE

LE RESPECT DES PRINCIPES DE L'ÉCRITURE

- Parler un langage simple et clair »
- « Une idée = un paragraphe »
- « L'utilisation des phrases courtes »
- « Le courrier de réponse ne doit pas faire dans l'idéal plus d'une page »
- « Reconnaître ses erreurs ou les erreurs commises par d'autres services et proposer une solution »

LA STRUCTURE D'UNE BONNE RÉPONSE

- Une structure en 4 étapes

LA NOTION DE PERSONNALISATION

- La notion d'empathie dans la réponse

LES BONNES PRATIQUES À L'ÉCRIT AU NIVEAU DES FORMULATIONS

- Ce que je peux dire
- Ce que je ne peux pas dire à l'écrit
- Verbes
- Mots de liaisons
- Phrases de conclusion

PROGRAMME

OBJECTIF 3 – ATELIER DE FORMULATION DE REPONSE ECRITE

CAS PRATIQUES

- Identifier si c'est une réclamation ou une insatisfaction
- Identifier le profil de réclamant
- Identifier le style d'écriture
- Identifier les besoins des attentes le fond de la forme
- Formuler une réponse écrite

CONCLUSION

- Rappel des bonnes pratiques
- Temps d'échange sur des éventuelles questions
- Consignes pour réaliser le flash défi dans le cadre de la classe virtuelle de restitution qui aura lieu 1,5 mois après

Vos interlocuteurs

VOTRE RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE ET FORMATEUR



Carole Schaal

Formatrice et comédienne

« Forte de ma double expérience de comédienne et de chef de projet en communication, j'ai choisi de développer des modules de formation à la prise de parole en public, au média training, à la communication managériale et à la cohésion d'équipe via des méthodes propres au métier d'acteur.

Mon travail consiste :

- A accompagner, individuellement ou en groupes, toutes personnes désireuses de développer présence, confiance en soi, charisme et force de conviction pour une prise de parole naturelle et à fort impact.
- A construire des stages de formation sur mesure pour vos entreprises. Ces stages permettent aux participants de développer leurs potentiels individuels de "bon communicant" (savoir être et savoir-faire) en situation (commerciale, managériale,...) et d'appuyer sur les notions d'écoute et de communication interpersonnelle nécessaires à une meilleure cohésion d'équipe.»

VOS CONTACTS

Pôle administratif:

Marine LEGRAND & Anne-Claire GIRIN
contact@kereisformation.com
 01 80 52 35 21

Pôle technique :

Emmanuelle BERTRAND & Hortensia N'GORA
tuteur@kereisformation.com

Pôle pédagogique:

Sophie CORINI et Bruno FERRE
tuteur@kereisformation.com



Kereis Services, société en nom collectif
 3 rue Victor Schoelcher 44800 SAINT-HERBLAIN
 822 620 225 00018

www.kereisformation.com

