

Rester motivé et progresser à distance

La continuité de l'activité est l'enjeu majeur pour l'entreprise et le lien avec vos clients doit être maintenu. L'isolement des collaborateurs, contraints au télétravail, peut générer une prise de distance par rapport aux objectifs de l'entreprise et diminuer la motivation personnelle. Il est primordial de redonner du sens à leur travail et de les aider à surmonter les situations difficiles qu'ils peuvent rencontrer.

THÈMES ABORDÉS

DU «PÉPIN À LA PÉPITE»

- (Re)trouver la confiance en soi
- Se fixer des objectifs et s'auto-évaluer
- Lever ses freins grâce à un accompagnement individuel
- Se donner les moyens pour assurer la performance

RETOUR AUX FONDAMENTAUX

- Accueillir mon interlocuteur
- Poser les bonnes questions
- Pratiquer l'empathie et l'assertivité
- Apporter une solution
- Engager le client

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Accueillir les émotions et se protéger
- Découvrir le profil de mon interlocuteur
- Adopter la bonne posture

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- > Donner des clés, favoriser des actions pragmatiques et opérationnelles
- > Accueillir les émotions et apporter une réponse commerciale
- > Apporter les informations avec sérénité et répondre aux clients

COMPÉTENCES VISÉES

Favoriser des actions pragmatiques et opérationnelles. Développer une bonne qualité de contact. Développer la confiance en soi et l'autonomie.

PUBLIC CONCERNÉ

Tous les conseillers de service clients en situation de télétravail.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis individuel.

DURÉE

Session individuelle de 20 minutes

TARIF

550€ HT/ pour 6 sessions de 20 minutes