



# La Relation client au téléphone

Possibilité de formation en AFEST ou FOAD



## Se présenter au téléphone

Décrocher son téléphone,  
Utiliser la Méthode CAP,  
Trouver la bonne posture pour être relai de son entreprise,  
Travailler son «Bonjour »



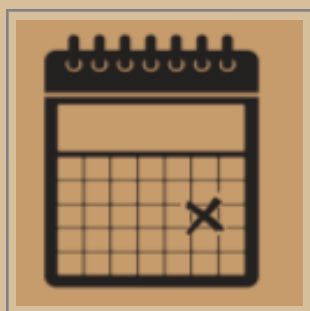
## Analyser les attentes clients

Echanger avec l'écoute active,  
Savoir inspirer confiance,  
Se synchroniser pour favoriser l'échange



## Distinguer les étapes clés de l'entretien téléphonique

Comprendre,  
Mener la discussion,  
Être force de proposition  
Comprendre les blocages et les dépasser,  
Conclure



## Estimer les bons réflexes face aux situations délicates

Gérer des clients agressifs ou difficiles  
Transformer les points d'insatisfaction en opportunités

3X7h

De 2 à 10 personnes

Commerciaux et Manager commerciaux

Pas de prérequis

Intra ou Inter

2100 € H.T. /st



# Méthodes pédagogiques

Les formations sont basées sur le partage d'expérience avec la méthode apport théorique, mise en pratique, retour théorique.

Nos formateurs suivent des formations régulières afin d'être toujours plus performants et agiles avec les outils pédagogiques.

Nos formations sont réalisées avec de petits groupes afin d'être plus réactifs sur vos besoins et afin de pouvoir s'adapter aux stagiaires et à leurs besoins.

Nos scénarios de formations peuvent prévoir des options différentes qui varieront en fonction des apprentissages et des besoins des stagiaires.

Nos formateurs ont à leur disposition des capsules, des mini modules qui permettent de réactiver les formations en cas de besoin.

# Méthodes d'évaluation

Nos formations sont ponctuées d'évaluations continue sous forme de questionnaires, quizz, quizz en ligne ou autoévaluations...

Différents outils d'évaluation peuvent être utilisés jusqu'à acquisition des compétences.

Nos formations sont évaluées en fin de session par un questionnaire google forms ou par observation lors de cas pratique.

Une attestation d'évaluation d'atteinte des objectifs des compétences sera remise en fin de formation.

Un questionnaire de retour d'expérience sur la formation vous sera proposé en fin de formation en vue de valider votre satisfaction et de maintenir notre amélioration permanente.



# Formateurs

Nos formateurs et formatrices sont sélectionné(e)s en fonction de leur expérience métier mais aussi en fonction de leur capacité à savoir transmettre.

Ils s'engagent en signant la charte du formateur Oxycom.

Plusieurs réunions permettant la supervision des formations ont lieu au cours de l'année.

Afin de toujours s'améliorer, ils s'engagent à suivre des formations régulières à minima une fois / an.



Pour les actions de formation



# Nos mesures de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction et d'amélioration est adressé à tous nos stagiaires sur les items suivants :

- ✓ Objectifs et Réponse à vos attentes
- ✓ Contenu, Explications et disponibilité du formateur
- ✓ Equilibre pratique / théorique Format
- ✓ Lieux, matériel, Horaires
- ✓ Sujets d'intérêt
- ✓ Possibilités d'amélioration

Nous mesurons ainsi la satisfaction de nos stagiaires à chaque fin de cycle.

En 2021 :

**100%** Retour des questionnaires de satisfaction

**98,5%** Satisfaction générale des stagiaires

Nous prenons le temps d'approfondir la satisfaction de nos clients commanditaires par un entretien personnalisé.

Mieux qu'un taux de satisfaction mesurable, nous travaillons avec 100 % de clients commanditaires sur un plan d'amélioration de méthode GASI.

# Modalités

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, Patricia Gratas est à votre disposition pour réfléchir à la meilleure adaptation du lieu de formation, des supports, du matériel ou du déroulé pour vous recevoir dans les meilleures conditions. Patricia Gratas s'engage à contacter des personnes ressources pour élargir ses compétences à l'accueil des personnes en situation de handicap en cas de besoin. (MDPH, CRFH...)

# Tarifs sur mesure

Les tarifs du catalogue sont donnés à titre indicatif et peuvent évoluer en fonction des besoins de la formation et du nombre de stagiaires.

N'hésitez pas à nous demander un devis, nous vous répondrons sous 3 jours maximum.

Selon votre besoin, nous pouvons aussi établir des formations sur mesure. Un rendez-vous diagnostic préalable à l'envoi d'un devis personnalisé nous permettra de cerner vos besoins en formation pour l'adapter à vos enjeux.

# En 2020

24 jours de formation en entreprise  
27 stagiaires en entreprise formés  
Taux d'assiduité dans les entreprises : 100%  
55 jours de formation en école de commerce  
675 stagiaires étudiants formés  
Taux d'assiduité dans les écoles : 98 %

# En 2021

36 jours de formation en entreprise  
37 stagiaires en entreprise formés  
Taux d'assiduité dans les entreprises : 100%  
74 jours de formation en école de commerce  
967 stagiaires étudiants formés  
Taux d'assiduité dans les écoles : 95 %



# Nous contacter :

## **Patricia Gratas**

Présidente fondatrice  
Responsable des prestations de  
formation

[p.gratas@oxycom33.com](mailto:p.gratas@oxycom33.com)

06 19 67 62 23

## **Michael Gimenez**

Dirigeant fondateur  
Responsable des prestations  
externalisées

[m.gimenez@oxycom33.com](mailto:m.gimenez@oxycom33.com)

06 61 45 23 56

**Pour toute demande de devis, nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 3 jours.**

**Pour accéder à nos formations, n'hésitez pas à nous demander un devis à [p.gratas@oxycom33.com](mailto:p.gratas@oxycom33.com)**

**Nos conditions de formations sont expliquées sur notre site internet [www.oxycom33.com](http://www.oxycom33.com)**

[www.oxycom33.com](http://www.oxycom33.com)

41, rue de Lestaing

33290 Blanquefort

Siret: 829 456 094 000 12

APE 8299Z

N°Formateur 75 3311 885 33



Pour les actions de formation