

# LA QUALITE ET L'EFFICACITE RELATIONNELLES PAR TELEPHONE OU EN FACE A FACE OU EN VISIO avec la méthode **RESC<sup>2</sup>-midi<sup>®</sup>**

Animation en présentiel et/ou en distanciel  
La méthode **RESC<sup>2</sup>-midi<sup>®</sup>** est également déclinée à l'écrit  
*Toutes nos formations peuvent être réalisées sur mesure*

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, les participants auront la capacité de :

- Intégrer les attentes fondamentales des clients
- Savoir s'adapter au contexte, identifier les phrases rassurantes, les attitudes qui facilitent la relation et mettent à l'aise le client
- Utiliser la méthode **RESC<sup>2</sup>-midi<sup>®</sup>** pour structurer leurs entretiens
- Développer un discours approprié pour générer en toutes circonstances la satisfaction client
- Prendre conscience de la qualité perçue
- Concilier rapidité, qualité et sécurité dans les réponses au client
- Valoriser chacun de ses échanges lors de la gestion d'un contrat, d'un service ou d'un aspect financier
- Profiter de chaque contact pour chercher systématiquement à fidéliser le client

## Programme

### 1. Mise en place de la Qualité Relationnelle

- Prendre en compte le contexte particulier de chaque client, sa logique, le besoin d'être aidé, d'être accompagné, rassuré
- Utilisation de la méthode **RESC<sup>2</sup>-midi<sup>®</sup>** qui a pour objectif d'instaurer et d'harmoniser la qualité dans la relation entre l'Entreprise et ses Clients. Elle prend en compte les attentes fondamentales des clients pour les intégrer dans les pratiques relationnelles
- Elle trouve son application dans les situations simples - communiquer une information - comme difficiles : traiter une réclamation, faire face à l'agressivité
- Percevoir autrement la réclamation, pourquoi accueillir positivement les clients qui réclament : enjeux économiques, fidélisation, démarche d'amélioration de la qualité
- Savoir être proactif en toutes circonstances
- Profiter de chaque occasion de contact pour prodiguer des conseils et valoriser les services

### 2. Un entretien structurant grâce à la Méthode **RESC<sup>2</sup>-midi<sup>®</sup>**

- Les spécificités du téléphone ou de la visio, avantages et inconvénients
- C'est à travers la voix, le ton, l'intonation, le débit, l'articulation que la relation prend vie et que le discours trouve son sens
- Un aspect particulier : le questionnement
  - Choisir le bon moment pour poser les questions après la reformulation
  - Savoir les présenter pour obtenir une réponse
- Savoir obtenir l'approbation de son interlocuteur
- Identifier les attitudes et les mots rassurants et apaisants et savoir les utiliser

### 3. Entraînement sur des cas concrets du quotidien pour une communication verbale adaptée et facilitée

#### Option

Journée supplémentaire de Retour d'Expérience et d'entraînement

- Analyse en groupe, échanges, apports complémentaires par le formateur pour donner du confort et de l'assurance dans son approche et sa démarche
- Mises en situations de cas réels apportés par les participants

#### Méthodes pédagogiques

- Travail de prise de conscience en début de session, préalable aux apports méthodologiques
- Pédagogie dynamique interactive, cherchant à développer les compétences dans la bienveillance
- 20% du temps est consacré aux apports méthodologiques, 80% aux mises en pratique
- Diverses méthodes d'entraînement : exercices individuels ou collectifs, quiz, jeux de rôle et mises en situation
- Les apports techniques et de méthodes sont synthétisés dans un mémento
- En option : retours d'expérience, analyses collectives et travail des automatismes

#### Public concerné

Toute personne salariée ou dirigeant.

#### Nombre de participants

Idéalement 6 - 8 participants, maximum 10 participants.

#### Prérequis

Aucun

#### Lieu de formation

En présentiel ou en distanciel.

Dans vos locaux ou salle de formation externe.

Tous nos lieux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

#### Durée

1 journée (+ 1 journée optionnelle de training)

#### Tarif journalier

1700 € HT par journée (en intra entreprise par groupe),

Si le choix de l'option = 3.400 € HT pour deux journées.

## Évaluation en cours et en fin de formation

Tour de table ou quiz de positionnement en démarrage de journée, recueil des besoins.  
Quizz sur les acquis à mi-parcours au travers de jeux de rôle.  
Quizz sur les acquis en fin de formation (à chaud).  
Quizz sur les progressions et mise en pratique à J+30 (à froid).

## Ressources, supports formatifs et matériels

Remise d'un support à chaque participants, documentation d'actualité, jeux, tests, etc...  
PowerPoint, rétro-projecteur, paperboard, clé USB.

## Documents de la gestion de la formation

Attestation de présence ; certificat de réalisation.

## Inscription

Nos formations se déroulent en intra ou en inter-entreprise, en présentiel ou selon vos besoins en distanciel.

Un délai de 15 jours est demandé aux commanditaires pour finaliser l'inscription à une session après l'envoi du devis ou de la convention, selon si formation en inter ou en intra entreprise.

*Si votre situation le nécessite, nos programmes sont adaptables grâce à l'intervention de partenaires et organismes spécialisés. Dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous sommes en mesure de vous diriger vers les organismes / associations adaptées. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.*