



ESPOIR NATURE
Association loi 1901
2 rue Pier à Nazet
79110 HANC
SIREN 818 354 953 Parution JO 16/01/2016
monpetitjardin17@gmail.com

CATALOGUE DES FORMATIONS

Sommaire



Les formations Nature :

- x 1
- x 2
- x 3
- x 4
- x 5
- x 6
- x 7
- x 8
- x 9
- x 10
- x 11
- x 12
- x 13
- x 14
- x 15

Formation télémarketing :

- x Prise de rendez-vous
- x Qualifiez un fichier client
- x Traitement des objections
- x Gestion du stress au téléphone
- x Marketing multi canal
- x Mails et Google docs
- x Traitement de texte et tableur

PRISE DE RENDEZ-VOUS

LA FORMATION

Objectifs :

- Acquérir ou perfectionner des techniques de prise de rendez vous téléphoniques
- Améliorer la qualité des rendez vous pris

Programme

- **Savoir se présenter au téléphone** **DUREE 5 H**

Connaître les bases du télémarketing
Susciter l'intérêt de son interlocuteur
S'assurer de parler à la bonne personne
Être clair et concis

- **Aller au delà du « barrage »** **DUREE 3 H**

Comprendre ce qu'est un barrage
Trouver des pistes pour obtenir le bon interlocuteur
Mise en pratique

- **La reformulation** **DUREE 3 H**

Comprendre l'importance de reformuler
Mises en pratique

- **La prise de congés** **DUREE 3 H**

Les choses à dire en fin de conversation
Les bons procédés pour laisser une bonne impression
Mise en pratique

- **QCM pour tester les acquis** **DUREE 2 H**

questionnaire de validation
Correction et explications

Durée :
2 jours

Prix :
350 €

Pour qui ?

Chef d'entreprise
Commercial
Téléopérateur débutant ou confirmé
Assistante commerciale
Personne désirant apprendre le télémarketing
Auto entrepreneur
Demandeur d'emploi

Pré requis :

aucun
Tous public

Nombre de stagiaire :

1- 10 stagiaires

Validation

Attestation de formation

Moyens pédagogiques

- ✓ séance de formation en salle
- ✓ dossier remis au stagiaires
- ✓ étude de cas concrets
- ✓ support vidéo

La formation sera assurée par Mme Laetitia POULTER 12 ANS d'expérience dans la relation client.

Suivi et évaluation

Feuille de présence émargées par les stagiaires
QCM et mise en situation des stagiaires

Qualifier un fichier client

LA FORMATION

Objectifs :

- Apprendre à prospecter par téléphone dans le but de qualifier un fichier client.
- Restituer et enrichir les informations collectées.

Programme

- **Savoir se présenter au téléphone DUREE 3H**
Rappel des bases de la téléprospection
S'assurer d'avoir le bon interlocuteur
Mise en pratique
- **Aller au delà du « barrage » DUREE 2H**
Comprendre et identifier un barrage
Trouver des solutions pour obtenir son interlocuteur
Mise en pratique
- **La reformulation DUREE 2 H**
Prendre conscience de l'importance de reformuler les réponses
Mise en pratique
- **La prise des informations DUREE 3 H**
Prendre en note des informations
Faire repeter l'interlocuteur
Mise en situation
- **La prise de congés DUREE 1 H**
Les choses à dire en raccrochant
Laissez une bonne image de l'entreprise
Mise en situation
- **Exercices et mises en situation DUREE 2 H**
Test des acquis
Correction et explication des réponses

Durée :
2 jours

Prix :
350 €

Pour qui ?
Téléopérateur débutant
ou confirmé
Commercial
Assistante commerciale
Personne désirant
apprendre le
télémarketing
Demandeurs d'emploi
Auto entrepreneurs

Pré requis :
Aucun
Tous public

Nombre de stagiaires :
1- 10

Moyens pédagogiques

- ✓ séance de formation en salle
- ✓ étude de cas concrets
- ✓ dossier remis au stagiaires
- ✓ support vidéo

La formation sera assurée par Mme Laetitia POULTER 12 ANS d'expérience dans la relation client.

Validation

Attestation de formation

Suivi et évaluation

Feuille de présence émargées par les stagiaires
QCM et mise en situation des stagiaires

Répondre aux objections

LA FORMATION

Objectifs :

Apprendre à reconnaître les objections se son interlocuteur et à y répondre

Programme

- Qu'est ce qu'une objection **DUREE 2 H**

Reconnaître une objection (quel type d'objection est ce?...)

Refus ferme ou objection ?

Pourquoi rencontre t'on des objections ?

- écouter pour pouvoir répondre **DUREE 2 H**

Reformuler

Écoute active

- Comment répondre à une objection **DUREE 2 H**

Mise en pratique

QCM d'évaluation **DUREE 2 H**

Durée :

1 jour

Prix :

180 €

Pour qui ?

Commercial

Chef d'entreprise

Auto entrepreneur

Demandeur d'emploi

Téléopérateur débutant
ou confirmé

Assistante commerciale

Personne désirant

apprendre le
télémarketing

Pré requis :

aucun

Tous public

Nombre de stagiaire :

1- 10

Moyens pédagogiques

✓ séance de formation en salle

✓ étude de cas concrets

✓ dossier remis au stagiaires

✓ support vidéo

La formation sera assurée par Mme Laetitia POULTER 12 ANS d'expérience dans la relation client.

Validation

Attestation de formation

Suivi et évaluation

Feuille de présence émargées par les stagiaires

QCM et mise en situation des stagiaires

Gestion du stress au téléphone

Objectifs :

Apprendre à gérer les situations conflictuelles au téléphone afin de rester professionnel.

Programme

Comment prendre du recul
Comment éviter d'aggraver un conflit
Comment répondre à un client énervé
Mise en situation
QCM d'évaluation

Durée : 1 jour

Prix : 180 €

Pour qui ?

Téléopérateur débutant ou confirmé
Assistante commerciale
Personne désirant apprendre le télémarketing

Pré requis : aucun

Nombre stagiaire : 1/ 10

Moyens pédagogiques

- ✓ séance de formation en salle
- ✓ étude de cas concrets
- ✓ dossier remis au stagiaires
- ✓ support vidéo

La formation sera assurée par Mme Laetitia POULTER 12 ANS d'expérience dans la relation client.

Validation

Attestation de formation

Suivi et évaluation

Feuille de présence émargées par les stagiaires
QCM et mise en situation des stagiaires

MARKETING MULTI CANAL

LA FORMATION

Objectifs :

Apprendre à utiliser les différents moyens de communication et identifier quels sont ceux qui correspondent à sa clientèle

Programme

Présentation du marketing multi canal
Connaître et identifier sa cible de clientèle
Utiliser les moyens de communication adaptés

Durée : 1 jour Prix : 180 €

Pour qui ?

Chef d'entreprise
Commerciaux
Assistante commerciale
Personne désirant apprendre le télémarketing

Pré requis : tous public

Nombre stagiaire : 1/ 10

Moyens pédagogiques

- ✓ séance de formation en salle
- ✓ étude de cas concrets
- ✓ dossier remis au stagiaires
- ✓ support vidéo

La formation sera assurée par Mme Laetitia POULTER 12 ANS d'expérience dans la relation client.

Validation

Attestation de formation

Suivi et évaluation

Feuille de présence émargées par les stagiaires
QCM et mise en situation des stagiaires

MAILS ET GOOGLE DOCS

LA FORMATION

Objectifs :

Apprendre à utiliser les services internet tels que l'agenda partagé, gmail et google doc a des fins professionnelles.

Programme

Gérer l'agenda d'un commercial **DUREE 4 H**

Creer un agenda
Utiliser l'agenda
Partager son agenda
Autre fonction de l'agenda
Mise en situation

Partager des fichiers en lig **DUREE 6 H**

Explication de google doc
Mise en situation

Mails **DUREE 3 H**

Explication de gmail et d'autres messageries
Envoyer des mails
Decouvertes des fonctions de la messagerie
Groupes d'envois
Mise en situation

Evaluation par un QCM **DUREE 2 H**

Durée : jours

Prix : 350 €

Pour qui ?

Chef d'entreprise
Commerciaux
Assistante commerciale
Personne désirant apprendre le télémarketing

Pré requis :

connaissance en traitement de texte et tableur niveau debutant

Nombre de stagiaire

1 / 10

Moyens pédagogiques

- ✓ séance de formation en salle
- ✓ étude de cas concrets
- ✓ dossier remis au stagiaires
- ✓ support vidéo

La formation sera assurée par Mme Laetitia POULTER 12 ANS d'expérience dans la relation client.

Validation

Attestation de formation

Suivi et évaluation

Feuille de présence émargées par les stagiaires

QCM et mise en situation des stagiaires

TRAITEMENT DE TEXTE ET TABLEUR

LA FORMATION

Objectifs :

Apprendre à utiliser les outils bureautique de traitement de texte et tableur sur open office
Savoir tenir un tableau de compte personnel
Savoir écrire un courrier

Programme

TRAITEMENT DE TEXTE **DUREE 8 H**

Decouverte du logiciel
Fonction de base
Enregistrement des document
Mise en situation redaction d'un courrier

TABLEUR **DUREE 8 H**

Découverte du logiciel
Fonction de base
Enregistrement de document
Mise en place d'un tableau de compte personnel

Durée : 2 jours

Prix : 350 €

Pour qui ?

Tous public désirant apprendre à se servir d'outil bureautique

Pré requis : aucun

Nombre de stagiaire

1 / 10

Moyens pédagogiques

- ✓ séance de formation en salle
- ✓ dossier remis au stagiaires
- ✓ étude de cas concrets
- ✓ support vidéo

La formation sera assurée par Mme Laetitia POULTER 12 ANS d'expérience dans la relation client.

Validation

Attestation de formation

Suivi et évaluation

Feuille de présence émargées par les stagiaires
réalisation de travaux pratiques