

Conseiller Multimédia Assistance Technique

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION
Ornela Marchive
06.31.99.57.94
poec@modula-formation.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Test de préadmission et entretien de
motivation

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Amener les stagiaires à endosser une nouvelle posture en développant leur savoir-être. • Percevoir de manière précise les impératifs de leur métier (tâches à effectuer, horaires, difficultés, ...) • Développer l'adhésion au collectif, éviter les abandons de poste, et créer un véritable épanouissement sur le métier de CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE.

Contenu et modalités d'organisation

• Développer sa connaissance de soi pour identifier les risques principaux d'échec de la communication • Comprendre et optimiser l'impact du comportement verbal/non verbal sur ses relations professionnelles • Se programmer positivement et s'écouter + Se fixer des objectifs sur cette formation et créer un plan d'action pour les atteindre • Comprendre les mécanismes de la communication • Connaître et pratiquer les différents canaux de communication • Adapter sa communication à son interlocuteur pour être plus efficace • Détecter et sortir de la mécommunication en situation de stress • Mises en situation Process Communication Model® (PCM) • Méthodes ADIDAC, le CAB, l'ARE, le SONCAS, les attentes clients (Relationnelles et techniques) • Mise en place des jeux sur l'écoute active, Histoire de Jean DUPONT, L'importance du Script • Les mécanismes de vente par téléphone + le verbal, le non verbal et le paraverbal • Techniques de rétention, gestion des mécontentements et objections des clients/abonnés • Exercices pratiques : Mise en situation professionnelle, Simulation d'appels, Partage avec le groupe • Le principe fondamental de la PNL, c'est le cadre de référence : chaque personne développe sa propre représentation de la réalité en fonction de son éducation, ses expériences, son milieu socioculturel. • La première étape est donc d'être conscient de son cadre de référence personnel pour pouvoir en sortir. Ainsi, dégagé de ses a priori, on est bien plus en mesure de comprendre l'autre et de s'adapter à lui. • Les méthodes de préparation : • La rupture du cercle vicieux + L'ancrage + Le cadrage d'objectif • Les méthodes en Appel : • La calibration + la synchronisation + la reformulation • Le pouvoir du questionnement : • Réaliser le pouvoir constructif du questionnement + Apprendre les différentes fonctions du questionnement dans une discussion • Mise en pratique / cas réels • **COMPETENCES NUMERIQUES ESSENTIELLES (1)** • Les raccourcis LINUX • Ecrire des notes : bonnes pratiques • Terminologie et vocabulaire TELECOMS - culture numérique Gérer les conflits – attitudes agressives • Dépasser ses peurs, ses appréhensions et ses limites • Techniques

...

Durées de la formation *210h en cours du jour

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Non renseigné

Commentaires sur la parcours personnalisable Six semaines de formation, du lundi au vendredi

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Embauche en CDI

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00327209	du 19/10/2022 au 06/12/2022	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC
00450281	du 13/03/2024 au 31/12/2025	(17)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC