

# CATALOGUE DE FORMATION

## Relation Client



**Organisme de Formation en Gestion de la Relation Client**

Organisme de formation déclaré sous le N° 28140338114

[www.grccampus.fr](http://www.grccampus.fr)

**GRC CAMPUS est reconnu par l'ensemble des OPCA et DataDock pour la qualité de ses formations en répondant parfaitement aux exigences du décret Qualité.**

## A propos

- ▶ 30 ans d'expérience en Centre de Relation Client
- ▶ L'équipe GRC Campus accompagne, par ses prestations de formation en relation clients, toutes les entreprises souhaitant optimiser l'organisation de leur service clients, former leurs collaborateurs, conseillers clientèle et managers à la relation clients d'excellence.
- ▶ GRC CAMPUS développe, propose et dispense des formations en présentiel intra entreprise, des formations associant à la fois 40% de théorie et 60% de pratique.
- ▶ GRC CAMPUS est un organisme de formation professionnelle spécialisée dans la relation client dont le siège social est établi au 3, rue Grand Veneur 14930 Maltot (France). Organisme déclarée sous le N° 28140338114 auprès de la préfecture de la Région Normandie.
- ▶ GRC CAMPUS est reconnu par l'ensemble des OPCA et DataDock pour la qualité de ses formations en répondant parfaitement aux exigences du décret Qualité.



## Construire votre formation sur-mesure en Relation Client

- ▶ L'équipe GRC CAMPUS accompagne, par ses prestations de formation en relation clients, toutes les entreprises souhaitant optimiser l'organisation de leur service clients, former leurs collaborateurs, conseillers clientèle et managers à la relation clients d'excellence.
- ▶ Vous avez besoin d'une formation unique ? Vous avez besoin d'une formation adaptée à votre culture d'entreprise et à votre environnement de travail ?
- ▶ Notre expertise en ingénierie de formation nous permet de répondre à toutes vos problématiques et de vous proposer des formations sur-mesure.

## Notre offre de formation

### ▶ **Campus Chargé de Clientèle**

Formation sur la Gestion de la Relation Client

Des formations sur-mesure pour vos conseillers clients à travers des modules spécifiques sur la Relation Client.

### ▶ **Campus Manager Opérationnel / Responsable d'équipe**

Formation et coaching des managers de proximité en centre de contact

Nous intervenons auprès de vos managers opérationnels sous la forme d'un accompagnement de proximité, des formations alternant 40% de théorie et 60% de pratique.

### ▶ **Campus Formateur**

Formation de formateur en centre de contact

Des coachings et formations sur-mesure pour vos formateurs et tuteurs sur des thématiques spécifiques de la relation client.

# **Campus Chargé de Clientèle**

Formation sur la Gestion de la Relation  
Client

## Formation : Maîtriser les techniques de la Relation Client à distance

### Objectifs :

- Identifier le profil de son interlocuteur
- Utiliser efficacement sa voix
- Savoir Utiliser le bon vocabulaire positif
- Limiter les tensions au téléphone
- Optimiser la satisfaction client

### Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

### Pré-requis

Aucun

- Durée : 3 jrs / 21 heures
- 8 à 10 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

### Contenu Pédagogique

- Identifier le profil de son interlocuteur
  - La structure d'un entretien avec la méthode ADPC
  - Maîtriser les fondamentaux de l'accueil
  - Ecouter Utile
  - La découverte de son client
  - La proposition de la solution
  - La conclusion d'appel
- Utiliser efficacement sa voix
  - Adapter son débit
  - Les Tics de langage
  - Gérer les blancs
- Savoir Utiliser le bon vocabulaire positif
  - Le bon vocabulaire pour la réception d'appel
- Limiter les tensions au téléphone
  - La posture relationnelle dans le cadre de la réclamation
  - Les typologies de clients réclamants
- La satisfaction
  - Optimiser la satisfaction client
- Travailler le para verbal et le verbal

Réf : GRC  
MTRCD

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**

Consultant Management & GRC

06 85 54 40 99

Younouss.ndiaye@grccampus.fr

www.grccampus.fr

**Dani JARADE**

Consultant Management & GRC

07 49 40 89 28

dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## Formation : Maîtriser les techniques de la télévente

### Objectifs :

- Maîtriser la structure d'un appel en télévente
- Apprendre à détecter les motivations d'achat
- Maîtriser les techniques de traitement d'objection
- Apprendre à structurer son argumentaire de vente
- Maîtriser les techniques de la vente additionnelle

### Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

### Pré-requis

Aucun

- Durée : 3 Jrs / 7 heures
- 8 à 10 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

### Contenu Pédagogique

- La structure Télévente
  - Les règles d'or de la télévente
  - Les étapes de vente – la méthode AIDA
- Les motivations d'achat
  - La typologie des motivations d'achat
  - La proposition commerciale – Argumenter avec la méthode CAB
- Traiter les objections
  - La classification des objections
  - Le traitement des objections avec la règle des 3R
- Le Closing
  - Comprendre le processus de Closing
  - Détecter les signaux d'adhésion du client et assurer un bon Closing
  - Maîtriser les techniques de Closing
- Mettre en place un argumentaire de vente
  - Définir son argumentaire de vente
  - Connaître les activités du développement commercial sortant
- Maîtriser les différents indicateurs utilisés au niveau de la télévente
- La vente additionnelle
  - Détecter les besoins et motivations émises par le client pour mieux placer une vente additionnelle
  - Perfectionner son argumentation pour mieux convaincre
- Détecter les signaux d'adhésion du client et assurer un bon Closing

Réf : GRC  
MTT

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**  
Consultant Management & GRC  
06 85 54 40 99  
Younouss.ndiaye@grccampus.fr  
www.grccampus.fr

**Dani JARADE**  
Consultant Management & GRC  
07 49 40 89 28  
dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114  
(Préfecture de région Normandie)  
N° de Siret : 87859439900015



## Formation : La structure de la télévente

### Objectifs :

- Maîtriser les techniques de vente
- Maîtriser la structure d'un entretien appel sortant
- Détecter les motivations d'achat
- Maîtriser les techniques de traitement des objections

### 🚧 Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

### 🚧 Pré-requis

Aucun

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 8 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

### 🚧 Contenu Pédagogique

- Mener un entretien de télévente efficace
  - La structure Télévente
  - Les étapes de vente – la méthode AIDA
- Transformer les freins en motivations d'achat
  - Les motivations d'achat
  - La typologie des motivations d'achat
- Construire un argumentaire
- La proposition commerciale – Argumenter avec la méthode CAB
- Traiter efficacement les objections
  - La classification des objections
  - Le traitement des objections avec la règle des 3R
- Maîtriser les techniques de Closing
  - Le Closing
  - Détecter les signaux d'adhésion du client et assurer un bon Closing

Réf : GRC ST

### **MOYENS PEDAGOGIQUES**

#### **Méthodes : en alternance**

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### **Support :**

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### **MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION**

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### **SUIVI DE LA FORMATION**

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## **Contacts**

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

[Younouss.ndiaye@grccampus.fr](mailto:Younouss.ndiaye@grccampus.fr)

[www.grccampus.fr](http://www.grccampus.fr)

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

[dani.jarade@grccampus.fr](mailto:dani.jarade@grccampus.fr)

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## Formation : La vente additionnelle

### Objectifs :

- Détecter les besoins et motivations émises par le client pour mieux placer une vente additionnelle
- Perfectionner son argumentation pour mieux convaincre.
- Développer les réflexes nécessaires pour traiter les objections du client
- Détecter les signaux d'adhésion du client et assurer un bon Closing
- S'entraîner à la vente additionnelle

### ✚ Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

### ✚ Pré-requis

Aucun

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 8 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

### ✚ Contenu Pédagogique

- La découverte du client :
  - Les signaux (motivations + besoin implicite et explicite)
- L'argumentation
- Le traitement des objections
- L'adhésion du client
- Les étapes clés du Closing
- Exercices
- Mises en situation sur la vente additionnelle

Réf : GRC VA

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

[Younouss.ndiaye@grccampus.fr](mailto:Younouss.ndiaye@grccampus.fr)

[www.grccampus.fr](http://www.grccampus.fr)

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

[dani.jarade@grccampus.fr](mailto:dani.jarade@grccampus.fr)

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## Formation : La Rétention

### Objectifs :

- Comprendre les enjeux de la rétention
- Identifier les opportunités de développer la fidélité client
- Développer des réflexes pour réussir ses appels de rétention
- Maîtriser les techniques de traitement des objections émises par le client

### ✚ Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

### ✚ Pré-requis

Aucun

### ✚ Contenu Pédagogique

- Comprendre les enjeux de la rétention
  - Quiz : Les chiffres clés
  - Le process de rétention
- Les motifs de résiliation
  - Des opportunités à saisir
  - Les attitudes à privilégier
- Réussir son appel de rétention
  - La phase d'accroche en appel sortant
  - L'analyse de la situation
  - Le geste commercial
  - L'argumentation de reconquête
  - La prise de congé
- Les techniques de traitement des objections
- Exercices et mises en situation

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 8 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Réf : GRC  
RET

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

Younouss.ndiaye@grccampus.fr

www.grccampus.fr

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## **Campus Manager Opérationnel / Responsable d'équipe**

Formation et coaching des managers de proximité en centre de contact

# Formation : Maîtriser le management opérationnel en centre de relation client

## Objectifs :

- Animer, encadrer et piloter une équipe en centre de relation client
- Maîtriser les techniques de management opérationnel en centre de relation client
- Adopter les bonnes méthodes pour accompagner la montée en compétence de ses collaborateurs et suivre leur performance.
- Favoriser le développement de la motivation au sein de son équipe
- Communiquer avec efficacité auprès de ses collaborateurs

### 🚩 Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels

### 🚩 Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 9 jrs / 63 heures
- 8 à 10 personnes
- Tarif : 1150€ HT / Jour

### 🚩 Contenu Pédagogique

#### 1 – Animer l'activité en Centre de Relation Client

Maîtriser l'accompagnement et la montée en compétence des conseillers clients en centre de relation client.

##### 3 JOURS

- Animer, motiver et encadrer une équipe opérationnelle.
- maîtriser les techniques de débriefing.
- Maîtriser le brief Quotidien / Lancement de journée.
- Accompagner un conseiller en GRC.
- Réaliser la double écoute.
- Calibrer les appels.

#### 2 – Le manager de proximité

Optimiser son management de proximité pour animer et fédérer son équipe

##### 3 JOURS

- Animer une réunion d'équipe.
- Intégrer et suivre les tâches quotidiennes d'un manager.



- Créer et animer des Challenges.
- Animer un plateau de production / Commercial.
- Préparer et conduire les entretiens de recrutement.
- Intégrer un nouveau collaborateur dans l'équipe.
- Mener les différents entretiens :
  - d'évaluation,
  - de montée en compétence,
  - de motivation,
  - de recadrage,
  - de félicitation.
- Favoriser le courage managérial : Savoir dire non, savoir dire oui.

### 3 – Pilotage des indicateurs opérationnels

Piloter et optimiser la performance opérationnelle des conseillers

3 JOURS

- Piloter les KPI's Opérationnels.
- Piloter la qualité perçue et la qualité Produite.
- Les fondamentaux de l'amélioration Continue.
- Donner du sens à ses actions managériales.
- Gérer son temps et ses priorités.

Réf : GRC  
MMO

#### MOYENS PEDAGOGIQUES

##### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

##### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

##### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

##### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Formation : Motiver son équipe au quotidien

### Objectifs :

- Comprendre les enjeux de la motivation en GRC
- Maîtriser les différents leviers de la motivation au sein d'une équipe
- Découvrir les différents styles de management
- Adapter son management à chaque conseiller pour développer sa motivation

### 🚦 Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels

### 🚦 Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 1150€ HT / Jour

### 🚦 Contenu Pédagogique

- Les enjeux de la motivation
  - Les notions de la motivation
  - Le rôle du manager centrale dans la motivation d'équipe
- Les différents styles de management
  - Auto-analyse de son style de management
  - Les styles de management
- Comment adapter son style de management au sein de son équipe
  - Adapter son management pour optimiser la motivation de ses collaborateurs
- Les moments clés pour motiver les conseillers
- Les leviers de motivation au sein d'une équipe
- Les facteurs de satisfaction et de démotivation

Réf : GRC  
MEQ

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

Younouss.ndiaye@grccampus.fr

[www.grccampus.fr](http://www.grccampus.fr)

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## Formation : Conduite d'entretiens

### Objectifs :

- Comprendre la structure des entretiens managériaux
- Maîtriser les fondamentaux des différents types d'entretiens
- Anticiper et préparer ses entretiens
- Formaliser ses entretiens avec efficacité

### ✚ Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels

### ✚ Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 1150€ HT / Jour

### ✚ Contenu Pédagogique

- STRUCTURER ses entretiens MANAGERIAUX grâce à la méthode DESC
  - D = Décrire la situation
  - E = Exprimer ses sentiments
  - S = Suggérer des solutions
  - C = Conclure = Conséquences
- Maîtriser les fondamentaux des différents types d'entretiens
  - Mener un entretien de montée en compétence
  - Mener un entretien de motivation
  - Mener un entretien de félicitation – les 4 types de félicitations
  - Mener un entretien de recadrage
- Apprendre à formaliser ses entretiens
  - Comprendre les fondamentaux de la formalisation d'entretien
- Exercices et mises en situation sur les différents types d'entretiens avec la méthode DESC

Réf : GRC CE

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**  
Consultant Management & GRC  
06 85 54 40 99  
Younouss.ndiaye@grccampus.fr  
www.grccampus.fr

**Dani JARADE**  
Consultant Management & GRC  
07 49 40 89 28  
dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114  
(Préfecture de région Normandie)  
N° de Siret : 87859439900015

## Formation : Animation commerciale plateau CRC

### Objectifs :

- Maîtriser les fondamentaux pour bien réussir son animation commerciale
- Créer et réussir votre Challenge commercial
- Créer et réussir votre animation de plateau

### Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels  
Les fonctions supports dans l'animation commerciale  
Les animateurs commerce

### Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 2 jours / 14 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 1150€ HT / Jour

### Contenu Pédagogique

- Les fondamentaux pour bien réussir son animation commerciale
  - Les 4 étapes pour bien réussir son animation
    - La préparation et la définition
    - L'annonce et le lancement
    - Le suivi et l'animation
    - La clôture et le bilan
- Comment créer votre Challenge commercial ?
  - Définir un l'objectif stratégique de votre animation
  - Déterminer les moments clés pour chaque animation
  - Fonctionnement du Challenge pour créer votre Animation de Plateau
- Comment créer votre animation de plateau ?
  - Quels moteurs pour créer votre Animation de Plateau ?
  - Mode Opérateur pour créer votre Animation de Plateau
  - Le choix de l'animateur
  - La mission du responsable
  - Le choix des supports de communication
  - Les horaires pour favoriser la réussite de votre animation
  - Le choix des acteurs pour le suivi de l'animation
  - Les points de vigilances

Réf : GRC  
ACP

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Mise en place d'un projet de Challenge commercial
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

[Younouss.ndiaye@grccampus.fr](mailto:Younouss.ndiaye@grccampus.fr)

[www.grccampus.fr](http://www.grccampus.fr)

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

[dani.jarade@grccampus.fr](mailto:dani.jarade@grccampus.fr)

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## Formation : Piloter les KPI's Opérationnels

### Objectifs :

- Maîtriser les différentes composantes d'un bon pilotage Opérationnel
- Piloter les indicateurs au sein de son équipe
- Choisir et définir un indicateur pertinent
- Maîtriser les différentes étapes de construction d'un tableau de bord
- Formaliser et suivre un plan d'action

### ✚ Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels  
Les fonctions supports

### ✚ Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 1150€ HT / Jour

### ✚ Contenu Pédagogique

- Les différentes composantes d'un bon pilotage Opérationnel
- Choisir des indicateurs pertinents
  - Qu'est-ce qu'un bon indicateur ?
  - Les différents types d'indicateurs
  - Sélectionner et hiérarchiser les indicateurs les plus pertinents pour produire l'information recherchée
  - Collecter les informations utiles à l'élaboration des indicateurs
  - Définir des seuils d'alerte de suivi
- Piloter les indicateurs au sein de son équipe
  - Annoncer avec pédagogie les KPI's auprès de son équipe
  - Accompagner avec pédagogie les conseillers en souffrance sur les KPI's
- Construire les tableaux de bord
  - Adapter le système de tableaux de bord à l'organisation : quels sont les points-clés de pilotage ?
  - Définir les objectifs du service et des différents centres de responsabilité
  - Identifier les leviers et les variables d'action à mettre sous contrôle
  - Les écueils à éviter dans la mise en place des tableaux de bord
- Formaliser et suivre un plan d'action
  - Les fondamentaux d'un plan d'action

Réf : GRC  
PQO



- Mesurer l'efficacité des actions mises en place

### **MOYENS PEDAGOGIQUES**

#### **Méthodes : en alternance**

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### **Support :**

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### **MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION**

- Quiz de validation des connaissances
- Mise en place d'un projet de Challenge commercial
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### **SUIVI DE LA FORMATION**

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## **Contacts**

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

Younouss.ndiaye@grccampus.fr

www.grccampus.fr

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## Formation : Gestion du temps et des priorités

### Objectifs :

- Organiser ses tâches en tenant compte des événements chronophages.
- Savoir prioriser ses actions en fonction de l'urgence et de l'importance.
- Savoir adapter et optimiser son planning type en fonction des besoins.
- Utiliser ces leviers avec ses propres outils pour gérer son temps et ses priorités.

### 🚦 Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels  
Les fonctions supports

### 🚦 Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 1150€ HT / Jour

### 🚦 Contenu Pédagogique

- Quels sont les méthodes et outils de gestion du temps efficaces ?
- Organiser ses tâches en tenant compte des événements chronophages
- Comment établir mes priorités et faire mes choix ?
- Comment m'organiser face aux imprévus et les perturbations
- Comment construire mon agenda prévisionnel ? Comment me préserver face aux éléments polluants ?
- Comment organiser ses actions en fonction de l'urgence et de l'importance ?
- Comment adapter et optimiser son planning type en fonction des besoins

Réf : GRC  
GTP

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

Younouss.ndiaye@grccampus.fr

www.grccampus.fr

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## Formation : Consolider son Courage Managérial

### Objectifs :

- Définir et caractériser le courage managérial
- Savoir faire preuve de courage dans le quotidien et dans l'adversité
- Exercer une gestion courageuse au sein de son équipe

### 🚩 Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels  
Les fonctions supports

### 🚩 Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle, superviseur d'équipe, fonction support

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 1150€ HT / Jour

### 🚩 Contenu Pédagogique

- Définir et caractériser le courage managérial
  - Qu'attendez-vous d'un manager exemplaire ?
  - Motivations et contraintes du management et du pilotage de groupe
  - Le courage du guerrier et celui du manager sont-ils identiques : de la notion de peur, de facteurs de motivation et de sécurité
- Savoir faire preuve de courage dans le quotidien et dans l'adversité
  - Reconnaître et bien traiter une situation à risque
  - Techniques pour démontrer son courage et aller à l'avant des problématiques
  - Dans quelles mesures et comment défendre un collaborateur ou son service face à des critiques ?
  - Qu'est ce qui rend une décision impopulaire ?
  - Comment se traduit le manque de courage managérial ?
- Exercer une gestion courageuse au sein de son équipe
  - Pratiquer le courage dans son quotidien de manager d'équipe
  - Quelques exemples de comportements courageux

Mises en situation

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

[Younouss.ndiaye@grccampus.fr](mailto:Younouss.ndiaye@grccampus.fr)

[www.grccampus.fr](http://www.grccampus.fr)

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

[dani.jarade@grccampus.fr](mailto:dani.jarade@grccampus.fr)

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## Formation : La gestion des conflits

### Objectifs :

Cette formation de gestion des conflits, permettra à votre manager :  
De comprendre les déclencheurs et mécanisme du conflit pour mieux les anticiper

- D'identifier ses zones de confort et son positionnement face à un conflit
- De gérer les tensions et conflits au sein d'un service ou d'une équipe
- D'effectuer un entretien de recadrage

### 🚩 Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels  
Les fonctions supports

### 🚩 Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 1 150€ HT / Jour

### 🚩 Contenu Pédagogique

#### Qu'est-ce qu'un conflit

- Identifier et définir ce qui est en jeu dans le conflit
- Analyse des différentes situations pour mieux connaître ce qui génère un conflit
- Impact d'un conflit : positif ou nuisible

#### 2. Susciter la motivation individuelle des membres de l'équipe :

- Amener à l'expression du conflit, clarifier la situation
- Analyser les enjeux du conflit
- Adapter la résolution du conflit aux enjeux : risques, type de conflits
- Réussir à débloquer la situation : négocier, réguler, apaiser, exercer son autorité, recadrer

#### 3. L'entretien de recadrage :

- Annoncer l'objectif de l'entretien
- Exposer les faits
- Laisser le collaborateur s'exprimer, en l'écoutant
- Expliquer les effets et conséquences de son comportement : par rapport à chaque acteurs (entreprise, collaborateur, clients)
- Exposer une solution adaptée et réaliste
- Convaincre de la positivité de la solution exposée
- Mettre en place le plan d'action : conditions des objectifs et engage

Réf : GRC  
GDC

#### 4. L'anticipation des conflits :

- Savoir identifier les « signes » avant-coureurs d'un probable conflit
- Savoir écouter, observer, analyser au quotidien
- Être pro-actif dans son équipe :
- challenger, donner de l'importance à la communication, faire circuler les informations et fédérer son équipe.

#### 5. La communication :

- Les différents types de communication
- Les moyens de communiquer
- Les enjeux de la communication en entreprise
- Les 4 styles de communication
- Comment adapter son style de communication à ses interlocuteurs

<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	
<p><b>Méthodes : en alternance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Active</li> <li>▪ Jeux en sous-groupes</li> <li>▪ Interrogative - Quiz</li> <li>▪ Expositive</li> <li>▪ Tour de table</li> </ul>	<p><b>Support :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En salle de formation avec un poste informatique,</li> <li>▪ Un vidéo projecteur,</li> <li>▪ Post-it,</li> <li>▪ Enceinte,</li> <li>▪ Un Paperboard,</li> </ul>
<p><b>MODALITE D'EVALUATION &amp; DE SANCTION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quiz de validation des connaissances</li> <li>▪ Enquête de satisfaction</li> <li>▪ Attestation de formation</li> </ul>	<p><b>SUIVI DE LA FORMATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Original de l'attestation de présence</li> <li>▪ Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires</li> </ul>

### Contacts

**Younouss N'DIAYE**  
**Consultant Management & GRC**  
 06 85 54 40 99  
 Younouss.ndiaye@grccampus.fr  
 www.grccampus.fr

**Dani JARADE**  
**Consultant Management & GRC**  
 07 49 40 89 28  
 dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114  
 (Préfecture de région Normandie)  
 N° de Siret : 87859439900015

## Formation : Développer ses qualités relationnelles

### Objectifs :

- Maîtriser les outils de base de la communication
- Etablir et maintenir un contact en toute circonstance
- Prendre sa place et donner une place à l'autre

### 🚩 Professionnels Concernés

Toute personne désirant acquérir plus de souplesse dans sa relation aux autres.

### 🚩 Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe, fonction support

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 8 à 10 personnes
- Tarif : 1150€ HT / Jour

### 🚩 Contenu Pédagogique

#### S'approprier les bases de la communication :

- Les postulats de base de la communication
- Développer une écoute efficace et adaptée à son interlocuteur,
- Créer la relation,
- Acquérir une approche factuelle.

#### Savoir s'adapter à des publics variés :

- Être attentif aux messages verbaux et non verbaux.
- Identifier le besoin réel de son interlocuteur.

#### Être outillé pour mieux gérer ses émotions, son stress :

- Savoir aborder un conflit ou une situation relationnelle délicate le plus sereinement possible.

Mises en situation

Réf : GRC  
DQR



### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

Younouss.ndiaye@grccampus.fr

www.grccampus.fr

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015

## **Campus Formateur**

Formation de formateur en centre de contact

## Formation : Maîtriser les techniques d'animation d'une formation

### Objectifs :

- Maîtriser les fondamentaux de la formation
- Maîtriser les outils pédagogiques
- Gérer son environnement de formation
- S'adapter aux différents profils de stagiaires

### ✚ Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels  
Les fonctions supports, formateurs

### ✚ Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe, fonction support

- Durée : 2 jours / 14 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 1050€ HT / Jour

### ✚ Contenu Pédagogique

- Les fondamentaux de la formation
  - Les règles incontournables
- Maîtriser les outils pédagogiques
- Gérer son environnement de formation
  - La gestuelle et les attitudes à adopter
- Les règles de base pour une communication efficace
- Les moments importants d'une session de formation
- Les différentes pédagogies pour capter l'attention des stagiaires
- S'adapter aux différents profils de stagiaires
- Savoir recadrer les stagiaires en salle de formation
- Mise en situation et training sur des animations de formation

Réf : GRC  
MTAF

### MOYENS PEDAGOGIQUES

#### Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

#### Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

#### MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

#### SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

## Contacts

**Younouss N'DIAYE**

**Consultant Management & GRC**

06 85 54 40 99

Younouss.ndiaye@grccampus.fr

www.grccampus.fr

**Dani JARADE**

**Consultant Management & GRC**

07 49 40 89 28

dani.jarade@grccampus.fr

OF Datadocké et enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015