

Formation Prise de RDV par téléphone

L'approche et le relationnel de Monsieur RENARD a pu rapidement mettre en place au sein du groupe un climat de confiance, ce qui nous a permis d'être rapidement à l'aise pour les jeux de rôles.

Le contenu de la formation a été très complet sans être trop lourd (support de cours et apport théorique synthétique). J'ai déjà été amenée à le réutiliser plusieurs fois dans le cadre de mes relances et mes prises de rendez-vous.

Les exercices pratiques étaient tout à fait adapter à notre activité (Centre de Formation). Monsieur RENARD a tout d'abord cherché à connaître le cadre de notre travail (nos différents interlocuteurs, le but de nos appels, les différentes objections que nous avons) pour baser ses jeux de rôles. Jeux de rôles qui nous ont permis de traiter les objections que nous avons déjà rencontrées.

Le rythme était tout à fait adapté au groupe (alternance d'apports théoriques et de jeux de rôles). Cette alternance a permis de créer une dynamique dans le groupe.

Monsieur RENARD a pris le temps de faire plusieurs bilans et validation d'acquis au cours de la formation. Faire un point avant d'aborder une nouvelle partie.

Monsieur RENARD grâce à son expérience a pu nous apporter des trucs et astuces (certains mots à ne pas utiliser, l'intonation de la voix...). L'enregistrement des jeux de rôles est aussi très intéressant, cela nous a permis de reprendre point par point l'entretien afin de voir les points positifs et négatifs.

La formation m'a permis d'acquérir plus de confiance en moi et surtout d'être plus à l'aise au téléphone. Cette formation nous a permis d'optimiser nos prises de RDV et de les multiplier.

Monsieur RENARD est un formateur à l'écoute des besoins de ses stagiaires et a su rapidement s'adapter aux besoins de notre structure.

En résumé, un formateur intéressant, dynamique, sympathique et à l'écoute.

Aurélie BERNI

Assistante Développement
INHNI - CFA Propreté Rhône Alpes
Tél : 04 72 78 34 54
Fax : 04 72 78 34 57
Mail : a.berni@inhni.com