



LES BENEFICES MUTUELS DES EVALUATIONS

Les évaluations des apprenants sont inestimables : elles sont le retour indispensable sur la justesse des contenus, de la pédagogie, de l'organisation, etc.

Elles permettent d'une part de vérifier l'adéquation de la proposition pédagogique, d'autre part de recueillir les propositions des professionnels en fonction de leurs besoins terrain.

Et puis, quand elles sont pour la grande majorité positives, comme nous avons généralement le plaisir de les vivre, elles sont une source renouvelée de satisfaction et de sens de nos services.

Un grand merci à tous nos apprenants pour leurs retours authentiques sur leurs vécus en nos formations !

NOS FORMATIONS EN COMMUNICATION CLIENT : LES AVIS DES APPRENANTS

Actualisé janvier 2025

Evaluations de formations 2020- 2025

THEMATIQUES

« Professionnaliser ses entretiens téléphoniques entrants » (gestionnaires mutuelle)

J'ai apprécié

- L'apport de connaissances propres aux techniques de communication avec une approche émotionnelle et psychologique très intéressante ;
- L'échange avec le formateur à partir de nos expériences ;
- Les phrases clés et les techniques de contrôle ;
- La disponibilité du formateur et les sujets traités ;
- Les échanges entre le groupe de formation et les connaissances apportées par le formateur ;
- Les échanges fluides entre le formateur et les gestionnaires ;
- Les échanges entre les différents services sur les entretiens téléphoniques ;
- Les conseils et échanges sur les enregistrements d'entretiens assurés ;
- J'ai appris beaucoup de techniques qui me serviront à l'avenir

Je recommanderai cette formation

- o Formation utile lors de nouvelles arrivées dans l'entreprise
- o Je conseillerai ce stage sans hésitations !

« Gérer avec succès les situations difficiles en entretien téléphonique client (gestionnaires suivi technique S.A.V. téléphonie) »

J'ai apprécié

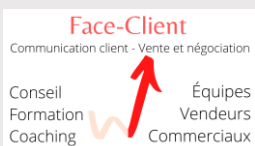
- La connaissance du sujet et les explications claires par le formateur
- Le rythme soutenu permet de ne pas s'endormir
- Les échanges entre nous et le formateur qui a su être à l'écoute, sa proximité
- Les techniques de sophrologie
- L'aide face aux situations conflictuelles en transmettant des trucs et astuces
- L'échange avec le formateur et mes collègues
- Apprendre à gérer mes émotions
- L'analyse des mises en situations
- Les échanges et débats avec le formateur
- Les conseils de sophrologie
- L'utilité dans des situations difficiles

« Savoir répondre aux réclamations clients à l'oral, au téléphone et en face à face » (responsable d'agence, assistantes d'exploitation, employés administratifs, agents polyvalents ; syndicat de transport public)

- Merci pour la qualité de vos prestations (commanditaire RH).
- J'ai apprécié la manière dont on doit valoriser l'information la plus importante (requête du client)
- Aller droit au but sans donner trop de détails
- Tout est utile, il faut le pratiquer
- Très enrichissante
- Tout ce qui concerne les relations téléphoniques
- Toutes les techniques sont utiles. Très bien pour moi qui débute à l'agence, de bons outils, technique pour pouvoir être efficace aussi bien à la vente qu'au standard.
- Permet d'ajuster ses techniques, d'avoir des outils.
- Le côté professionnel de l'approche des réclamations
- Le découpage de la gestion de la relation client et des comportements
- J'ai aimé les mises en situations
- J'ai pu prendre ce que je voulais de chaque technique
- Constructive et enrichissante
- Le déroulé de la réponse et l'analyse des attitudes non-verbales
- Le fait de savoir qu'il y a un plan qui structure un appel de réclamations
- ✓ D'avoir des mots clés pour me sortir d'un appel de réclamation



CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

Je recommanderai cette formation

- Pour mes collègues en agence commerciale
- Oui, parce qu'elle donne des outils pour être professionnels dans nos échanges avec nos clients
- Oui, car la personnalité de la clientèle change et nous devons nous adapter en conséquence
- Oui, pour gagner en homogénéité du traitement des réclamations orales
- Oui, car elle est utile et vivante
- Les acquis sont transposables dans d'autres domaines
- Oui, Patrick est un très bon formateur, à l'écoute, et sa formation est complète.
- Oui, il n'y a pas d'âge pour s'améliorer !
- Oui, elle a été instructive et intéressante

« Savoir gérer les comportements difficiles des clients en accueil téléphonique et physique (responsable d'agence, assistantes d'exploitation, employés administratifs, agents polyvalents ; syndicat de transport public)

J'ai apprécié

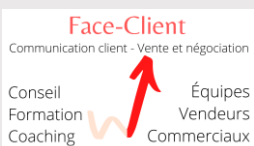
- ✓ Avoir des éléments clés, des phrases et des mots, une marche à suivre pour prendre le contrôle, et désamorcer l'énerverment ;
- ✓ J'ai beaucoup aimé et trouvé intéressants les parallèles avec la psychologie humaine, ainsi que l'apprentissage des différentes postures ;
- ✓ La compréhension de la dimension émotionnelle de la situation ;
- ✓ La compréhension du syndrome émotionnel du stress car on a tendance à se calquer sur les émotions impulsives du client ;
- ✓ Très bon contenu appliqué par des jeux de rôle ;
- ✓ La recherche d'alternatives à la confrontation ;
- ✓ Le processus d'impact des composantes psychologiques et physiologiques ;

Je recommanderai cette formation

- Car elle est complète et adaptée ;
- Des outils dans la tête afin de résoudre les conflits ;
- Très constructive et adaptable à notre activité professionnelle ;
- Car enrichissante personnellement et formateur compétent ;



CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

- La mise en pratique par des jeux de rôle ;
- Oui, car il y a toujours des choses à prendre : techniques, support aide-mémoire, conseils, etc.
- Oui, parce qu'on apprend à gérer les situations difficiles de façon professionnelle par des outils plutôt faciles à mettre en place.

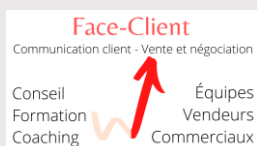
« Savoir répondre aux emails de réclamations clients » (assistante d'exploitation, syndicat de transport public)

J'ai apprécié la méthode rapide d'écriture et de réécriture

Je recommanderai cette formation pour mes collègues en agence commerciale



CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications

15-17 rue Scribe

F-75009 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-client.com

www.face-client.com

