

Colorado

**Vos clients
vont adorer !** Formation

Former vos collaborateurs à la performance client à distance, sur le point de vente, en face à face

- Catalogue de programmes intra couvrant les 6 thématiques de la performance client dans l'univers bancaire : accueil, vente et négociation, après vente et fidélisation, gestion des situations difficiles, management de proximité, motivation et développement personnel.
- Des réponses adaptés aux enjeux clients de la banque : Séduire les clients et prospects, développer le service et le conseil, conquérir de nouveaux clients, fidéliser les clients sur le long terme, valoriser l'image de l'entreprise.
- 10 formateurs sélectionnés pour leurs expériences opérationnelles (formations commerciales et relation client en agence et centres de contacts bancaires)



Pédagogie Colorado Formation : R.I.V.A

Responsabiliser

- Favoriser les prises de conscience et l'autodiagnostic
- Implication du management dans le suivi des collaborateurs
- Engagement de chacun sur un plan d'action individuel

Impliquer

- Pédagogies actives (jeux de rôle, mises en situation, théâtre)
- Formations sur mesure basée sur le terrain et les besoins réels
- Identification et mutualisation des meilleures pratiques

Valoriser

- Mise en avant des bénéfices personnels de la formation
- Identification des points forts et des progrès réalisés
- Evaluation des effets opérationnels des formations

Ancrer

- Suivis de formation et relais coaching par les managers et animateurs
- Feed back personnalisé et plan de progrès individuel
- Mémorisation et motivation via les pédagogies basées sur l'action

La Pédagogie active RIVA repose sur 30% d'apport méthodologique et 70% d'action : jeux de rôles et mises en situation, exercices collectifs, partage de bonnes pratiques, techniques théâtrales.

Extraits de nos programmes de formation

Thématiques	Programmes de formation	
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir avec courtoisie et efficacité • Réussir son accueil en guichet • Réussir son accueil téléphonique • Créer du trafic en agence bancaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter l'esprit client dans toute l'entreprise • Etre l'ambassadeur de l'entreprise • Accueillir les clients sur le web • Gérer le client mécontent
Vente et négociation	<ul style="list-style-type: none"> • Vendre aux particuliers • Optimiser son portefeuille de clients et de prospects • Vendre aux TPE/PME 	<ul style="list-style-type: none"> • La vente fidélisation • Passer d'une vente produit à une vente centrée sur le client
Après vente et fidélisation	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre l'évolution du client • Réaliser des ventes complémentaires • Se positionner en conseil • Optimiser son suivi commercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des campagnes gestion contact : prendre des RDV • Animer son portefeuille client • Développer l'offre de produits et de service : rebond commercial et vente additionnelle
Situations difficiles	<ul style="list-style-type: none"> • Annoncer une mauvaise nouvelles en préservant la relation commerciale • Opérer un recouvrement amiable et préventif • Récupérer un client sur le départ 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de l'agressivité • Traiter les profils clients difficile • Gestion des réclamations au téléphone et par écrits
Management de proximité	<ul style="list-style-type: none"> • Se positionner en management intermédiaire • Animer et diriger une agence • Dynamiser et motiver son équipe • Le coaching d'équipe au quotidien 	<ul style="list-style-type: none"> • Encadrer et coacher des commerciaux • Manager ses anciens collègues • Le management de la qualité
Développement personnel	<ul style="list-style-type: none"> • La boîte à outils du manager • Gérer son temps et ses priorités • Gérer son stress et celui des autres • S'ajuster à son interlocuteur pour convaincre 	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre la parole en public • S'épanouir dans un cadre multiculturel • Conduire une réunion/un entretien efficace • Savoir vendre ses idées

Références

GMS/GSS

Distrib Selective
et réseaux

B2B/B2PRO

Administrations
et sect public

Relation client à
distance



Nous contacter



8 /10 rue de la Ferme

92100 Boulogne Billancourt

Tel : +33 (0)1 46 10 11 00

Fax : +33 (0)1 46 10 11 01

www.colorado-formation.com