



## La compétence, levier de la performance

La **formation** de vos collaborateurs vous permet d'assurer la compétitivité de votre organisation et sa pérennité.

L'objectif est de **développer les compétences** de vos collaborateurs ou accompagner une prise de poste à travers des **parcours de formation adaptés** aux spécificités des **métiers de la Relation Client**.

## Notre démarche

L'accompagnement que nous vous proposons s'appuie sur notre expertise acquise en centre de contact et s'adapte à vos exigences de service.

Adaptée à tous les métiers des Centres de Contact (**managers opérationnels, téléconseillers, commerciaux sédentaires, télévendeurs, coachs internes, formateurs internes, etc.**), la formation s'articule autour de 4 parcours métiers :



### TÉLÉCONSEILLER

- Être orienté client
- S'adapter au client
- Traiter la réclamation
- Faire face à l'agressivité et aux incivilités



### TÉLÉVENDEUR

- Vendre et négocier par téléphone
- Vendre en couleurs
- Traiter les objections



### MANAGER

- Manager des collaborateurs en relation directe avec les clients
- Manager en couleurs
- Manager des superviseurs
- Piloter son équipe Relation Client



### COACH/FORMATEUR INTERNE

- Coacher des collaborateurs en relation directe avec les clients
- Former des collaborateurs

## Les atouts du service

- + Une méthodologie centrée sur l'apprenant et axée sur la transposition en poste de travail.
- + Un apprentissage ludique (méthode Funny Learning).
- + La mémorisation favorisée par le jeu et des fiches essentielles.
- + La focalisation de l'attention avec des séquences courtes.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**



## A propos d'Happybusiness

Spécialiste des métiers de la Relation Client, notre agence accompagne les professionnels du secteur dans leur démarche de différenciation, dès le recrutement, pour des expériences Collaborateur et Client enchantées.

En savoir plus [www.happybusiness.fr](http://www.happybusiness.fr)

Contactez-nous [contact@happybusiness.fr](mailto:contact@happybusiness.fr)

