

Préserver nos portefeuilles conquérir nouveaux contrats - RS

Objectifs

Permettre aux Responsables de service (RS)

- de s'approprier la démarche de 'préservation des portefeuilles et de conquête de nouveaux contrats et clients' qui sera présentée aux gestionnaires
- de s'approprier les rôles et le positionnement attendus d'eux lors des formations avec les gestionnaires
- d'échanger sur les leviers pouvant faciliter l'appropriation et la pérennisation de la démarche attendue

Pré-requis

Les participants auront été, préalablement à la formation, informés par leur manager, des cibles à détecter en priorité par marché, des actions attendues des gestionnaires en fonction de celles-ci, des circuits à privilégier, des attentes en matière de marquage.

Programme

Point sur la démarche de 'préservation des portefeuilles et de conquête

de nouveaux contrats et clients' qui sera proposée aux gestionnaires :

- enjeux et objectifs visés, principales étapes à distinguer, rôle et positionnement attendus des gestionnaires,
- cibles à détecter en priorité et actions à mener, circuits à suivre, marquages attendus,
- comment et quand détecter si son interlocuteur est dans l'une des cibles prioritaires,
- quand et comment amener sa proposition pour qu'elle soit entendue et convaincante, exemples de phrases d'accroche possibles
- point sur les écrans de détection et les alerteurs à disposition.

Echange sur leur rôle et leur positionnement lors des formations des gestionnaires et identification des éventuels points à résoudre en vue du bon fonctionnement des formations.

Echanges sur les leviers à utiliser pour pérenniser la démarche attendue lors des accompagnements des collaborateurs : bonnes pratiques observées, écrans à privilégier, avantages et bénéfices à valoriser, phrases d'accroche possibles...

PROFIL

RS manageant des gestionnaires en relation téléphonique avec les clients

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRAGMA

Durée : 1 jour

Code stage : 1CALSTR20