

MILL - F O R M A

DEROULE PEDAGOGIQUE

INTITULE DE LA FORMATION : LIBRA FILMS - Formation en management pour commerciaux orientés vers les appels entrants.

PROGRAMME

	Objectifs
Matin	• Optimiser la gestion des appels entrants pour maximiser les ventes
Après-midi	• Renforcer les compétences en communication et en écoute

SEQUENCE DU DEROULE PEDAGOGIQUE

Horaires	Objectifs pédagogiques et opérationnels	Ce que fait le formateur	Ce que font les participants	Méthodes, Exercices, Documents
<i>Avant la formation</i>	• Renforcer les compétences en communication et en écoute	Prendre connaissance des besoins des participants lors des audits téléphoniques. Remonter d'information à Mill-Forma Envoyer tous les documents obligatoires (CV, rib, Kbis, contrat de partenariat ainsi que l'ordre de mission signé)	Faire remplir le QCM de prérequis	Remontée d'information avant la demande de prise en charge afin de réadapter si besoins les programmes et durées de formation.
<i>Ouverture d'une formation</i>	Receueillir les besoins des participants : ARKOUN Lylia	Accueillir les participants	Se présenter	Exercices, tour de table ...

MILL - F O R M A

<i>Module</i>	(Voir programme de formation)	Présenter le programme et le déroulement de la formation (horaires, modalités pratiques...) Recueillir les observations des participants, répondre aux questions Vérifier l'adhésion des participants	Écouter, poser des questions... Faire part de ses souhaits et attentes	Interactions avec les participants
<i>En début de formation</i>	Animer les séquences prévues de la formation	Présenter les séquences détaillées du programme	Suivre assidûment la formation Signer les émargements	Exercices, Interactions avec les participants
<i>Durant la formation</i>	Animer les séquences prévues de la formation	Proposer un exercice d'application pratique de la séquence type (consignes, application, débriefing)	Écouter, poser des questions... Faire part de ses souhaits et attentes	Exercices, Interactions avec les participants
<i>Clôture de la formation</i>	Évaluer l'atteinte des objectifs par les participants Recueillir la perception des participants sur la formation (voir QCM prérequis)	Faire remplir l'ensemble des QCM	Signer les émargements Remplir questionnaire	Remplir les documents Mill Forma et vérifier l'exactitude des feuilles d'émargement
<i>Durant la formation</i>	Évaluer l'atteinte des objectifs par les participants Recueillir la perception des participants sur la formation (voir QCM prérequis)	Remettre à Mill Forma l'ensemble des documents demandés ainsi que sa facture	Faire remplir par sa société le questionnaire à chaud	Remplir les documents Mill Forma et vérifier l'exactitude des feuilles d'émargement