

## Programme de Formation

### Mener des entretiens de renouvellement difficiles

1 jour 7,00 heures

#### Contenu pédagogique



##### Public visé

- Téléconseillers
- Chargés de relation Adhérent
- Gestionnaires
- Conseillers mutualistes
- Chargé de fidélisation
- Responsables commerciaux



##### Objectifs pédagogiques

- Anticiper les difficultés de renouvellement.
- Mener des entretiens de renouvellement efficaces.
- Annoncer les mauvaises nouvelles avec tact et professionnalisme.
- Gérer les réactions difficiles des clients.
- Entretenir une relation positive et constructive.

##### Description

- **9h00-9h15** : Accueil et présentation de la formation.
- **9h15-10h30** : Module 1 : "Anticiper le renouvellement difficile"
  - Identifier les signaux d'alerte.
  - Analyser les causes potentielles de difficultés.
  - Préparer les arguments clés pour convaincre.
- **10h30-10h45** : Pause
- **10h45-12h30** : Module 2 : "Comment mener l'entretien de renouvellement ?"
  - Définir les objectifs de l'entretien.
  - Construire un plan d'entretien structuré.
  - Mettre en place une communication efficace.
- **12h30-13h30** : Pause déjeuner
- **13h30-14h45** : Module 3 : "Savoir annoncer une mauvaise nouvelle"
  - Choisissez le bon moment et le bon contexte.
  - Utiliser un langage clair et empathique.
  - Gérer les émotions et les réactions du client.
- **14h45-15h00** : Pause
- **15h00-16h30** : Module 4 : "Gérer la tension et les réactions du client"
  - Identifier les réactions possibles des clients.
  - Appliquer des techniques de gestion de la tension.
  - Maintenir une attitude professionnelle et positive.



- 16h30-17h00 : Conclusion et synthèse



## Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



## Modalités pédagogiques

- **Apports théoriques** : présentation des concepts clés, modèles et méthodologies par des experts du domaine. Utilisation de supports visuels et d'exemples concrets pour faciliter la compréhension.
- **Échanges et discussions** : sessions interactives permettant aux participants de partager leurs expériences, poser des questions et débattre des enjeux actuels. Animation de tables rondes et de groupes de réflexion pour favoriser l'apprentissage collaboratif.
- **Études de cas** : analyse approfondie de situations réelles ou fictives pertinentes au domaine d'étude. Travail en petits groupes pour développer des solutions et stratégies, suivi de présentations et de feedback constructif.
- **Exercices pratiques** : mise en application des connaissances acquises à travers des simulations, jeux de rôles, et projets concrets. Utilisation d'outils et de technologies spécifiques au domaine pour renforcer les compétences pratiques des participants.



## Moyens et supports pédagogiques

- **Accès à une plateforme de formation numérique** : Plateforme d'accès aux modules de cours, quiz d'auto-évaluation, ressources téléchargeables (PDF, infographies)
- **Études de cas** : Analyses approfondies de situations réelles, scénarios complexes à résoudre en groupe, retours d'expérience d'entreprises, exercices de mise en pratique basés sur des cas concrets
- **Supports numériques** : Présentations multimédias, tableaux blancs virtuels, outils de collaboration en ligne.
- **Discussions et échanges** : Sessions de questions-réponses en direct.



## Modalités d'évaluation et de suivi

L'évaluation sera continue avec des questions, discussions, exercices pratiques et études de cas pour vérifier l'application des connaissances. Une synthèse et un feedback en fin de formation mesureront les acquis et la réalisation des objectifs pédagogiques. Un Certificat de Réalisation signé par le Responsable de l'organisme de formation et mentionnant les compétences visées est remis au participant à la fin de la formation. Le contenu de ce document atteste la mise en œuvre du processus d'évaluation.

La présente formation, étant une nouveauté du catalogue, n'a pas encore fait l'objet d'une évaluation formelle en termes de taux de satisfaction et de pourcentage de réussite des participants.



## **Informations sur l'admission**

**Inscriptions :** Les pré-inscriptions se font en ligne sur notre site web, via l'extranet Entreprise ou par mail à [formation@ugm-opera.fr](mailto:formation@ugm-opera.fr) jusqu'à trois semaines avant le début de la formation en inter.

Pour les demandes en Intra, un délai de prévenance de minimum 6 semaines avant la date de formation souhaitée est requis.

Les places sont attribuées par ordre d'inscription et sous réserve d'un nombre de participants minimum et de dossier administratif complet.

**Conditions d'Annulation :** Les annulations sont possibles jusqu'à 15 jours avant le début de la formation avec remboursement intégral. Passé ce délai, un pourcentage des frais de formation sera retenu.



## **Informations sur l'accessibilité**

Nos locaux ne sont malheureusement pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Cependant, un soutien personnalisé peut être mis en place pour les participants ayant des besoins spécifiques.

Si vous avez des contraintes particulières liées à une situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter en amont afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter la formation.

Vous pouvez exprimer vos besoins spécifiques en nous écrivant à l'adresse [handicap@ugm-opera.fr](mailto:handicap@ugm-opera.fr)