

AVRIL 2022.V1



NOS FORMATIONS

PROPOSÉ PAR

CALLEGRESSE

EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE DES
SERVICES SUPPORT

satisfaction client, engagement collaborateurs, profitabilité



NOTRE OFFRE GLOBALE

NOTRE SOCIÉTÉ

Créée en 2019, CALLEGRESSE a pour vocation d'améliorer l'excellence opérationnelle des centres d'appels, services clients, administration des ventes, services après-vente... Nous proposons à vos managers et leurs équipes, une gamme de formations adaptées, prenant en compte les spécificités de ces services, pour les aider à augmenter la satisfaction client, leur motivation et engagement ainsi que leur performance.

CONTACTEZ-NOUS

Céline Aumonier
celine.aumonier@callegresse.com

06 03 45 14 02
www.callegresse.com

LIEUX

En vos locaux sur toute la France pour des formations internes ou sur Lyon (Tassin) en formation inter-entreprises.

En projet : en distanciel, en présentiel à Grenoble et Chambéry.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, partage d'expériences et mises en situation concrètes.

NOS THÈMES

01

RÉVÉLATEUR DE TALENTS

Ne soyez plus jamais débordé(e)!

02

SATISFACTION CLIENT

Améliorer sa relation client

03

EXCELLENCE OPERATIONNELLE

Boostez votre service client

04

GESTION DU CHANGEMENT

Accompagner la transformation de votre service client

05

ALLEGRESSE

MasterClass performance globale

RÉVÉLATEUR DE TALENTS

NE SOYEZ PLUS JAMAIS DÉBORDÉ(E)!

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Permettre au participant de prendre conscience de sa relation au temps, mettre en œuvre les outils et développer l'état d'esprit qui lui permettront de mieux maîtriser son organisation pour ne plus être débordé.

A l'issue du programme, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre sa relation au temps
- Identifier ses activités à valeur ajoutée et les « gaspillages »
- Définir ses priorités par rapport à son/ses objectifs, les planifier et les réaliser de manière efficace
- Développer un état d'esprit propice à l'efficacité

CONTENU DE LA FORMATION

Comprendre sa relation au temps :

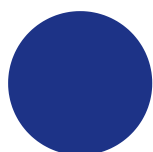
- Réaliser un autodiagnostic
- Découvrir les maladies du temps
- Les 7 lois sociologiques
- *Exercice : les voleurs de temps*

Outils et méthodes pour gagner en productivité :

- Les notions de valeur ajoutée et de gaspillage
- Les outils de productivité
- Matrice de priorisation et de planification
- Découvrir le 5S
- *Exercice : A vos agendas !*

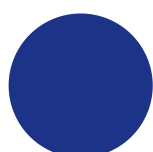
Développer un état d'esprit propice à l'efficacité :

- Connaître les « drivers » de motivation
- Modeler sa réalité par une pensée propice
- Déployer des relations de travail fluides
- Introduction aux biais cognitifs et à l'assertivité
- Oser prendre du temps
- *Exercice : élaboration d'un plan d'action personnalisé*



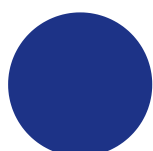
DURÉE

1 journée (7h)



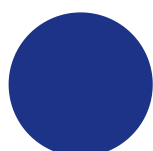
TARIF

580 € HT



DATES

Lundi 5 septembre 2022
Jeudi 15 décembre 2022



LIEU

Lyon (Tassin)

EN PRATIQUE

PRÉREQUIS

Tout public
Non éligible CPF

PROFIL STAGIAIRE

Personnel administratif et commercial,
service client, ADV, SAV.

FORMATEUR

Consultant expert en gestion du
temps. Professionnel des Services
Clients, ADV, SAV.

GROUPE

6 personnes maximum

MOYENS TECHNIQUES

Vidéoprojecteur, support de
formation. Le stagiaire devra se munir
d'un agenda papier ou numérique.

ÉVALUATION

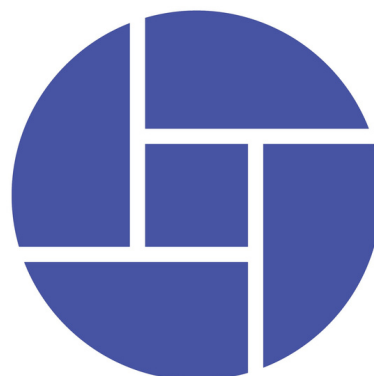
QCM en fin de stage. Délivrance
d'une attestation de formation.
Elaboration d'un plan d'action
personnalisé.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes atteintes de handicap peuvent nous contacter directement, afin
d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Les inscriptions doivent être
réalisées 1 semaine avant le début
de la formation.



CONTACTEZ NOUS

CONTACTEZ-NOUS

Céline Aumonier
celine.aumonier@callegresse.com

06 03 45 14 02
www.callegresse.com

AMÉLIORER SA RELATION CLIENT

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

L'amélioration de la performance de l'entreprise est un enjeu stratégique. La satisfaction client en est l'un des piliers essentiels. L'objectif de la formation est de permettre au participant de comprendre les mécanismes et les leviers d'actions possibles, d'apprendre à mettre en œuvre les outils et de développer l'état d'esprit qui lui permettront d'impacter significativement sur la satisfaction client.

A l'issue du programme, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre les mécanismes de satisfaction et insatisfaction client
- Connaître les indices de satisfaction client et identifier des leviers d'action concrets pour les améliorer
- Développer un état d'esprit et une attitude propice à satisfaire les clients

CONTENU DE LA FORMATION

Satisfaction et insatisfaction client :

- Les indispensables et l'effet « waouh »
- Le modèle de Kano
- Gestion des réclamations
- Valoriser l'image de l'entreprise
- *Mises en situation sous forme de jeux de rôle*

Indices de satisfaction et leviers concrets :

- Les principaux indices de satisfaction clients
- La relation client à l'heure du digital
- La notion de valeur ajoutée
- Agilité comportementale et discernement
- *Mises en situation sous forme de jeux de rôle*

Développer un état d'esprit propice à l'efficacité :

- Connaître les « drivers » de motivation
- Modeler sa réalité par une pensée propice
- Déployer des relations fluides avec les clients
- Introduction aux biais cognitifs et à l'assertivité
- Contribuer à un esprit d'équipe harmonieux
- *Mises en situation sous forme de jeux de rôle*



DURÉE

1 journée (7h)



TARIF

580 € HT



DATES

Mardi 6 septembre 2022
Vendredi 9 décembre 2022



LIEU

Lyon (Tassin)

EN PRATIQUE

PRÉREQUIS

Tout public
Non éligible CPF

PROFIL STAGIAIRE

Personnel administratif et commercial,
service client, ADV, SAV.

FORMATEUR

Consultant expert en gestion de la
relation client. Professionnel des
Services Clients, ADV, SAV.

GROUPE

6 personnes maximum

MOYENS TECHNIQUES

Vidéoprojecteur, support de
formation.

ÉVALUATION

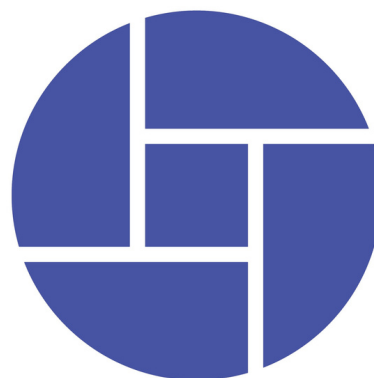
QCM en fin de stage. Délivrance
d'une attestation de formation.
Elaboration d'un plan d'action
personnalisé.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes atteintes de handicap peuvent nous contacter directement, afin
d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Les inscriptions doivent être
réalisées 1 semaine avant le début
de la formation



CONTACTEZ NOUS

CONTACTEZ-NOUS

Céline Aumonier
celine.aumonier@callegresse.com

06 03 45 14 02
www.callegresse.com

BOOSTEZ VOTRE SERVICE CLIENT GRÂCE AU LEAN MANAGEMENT

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

L'objectif de la philosophie du Lean Management est d'atteindre l'excellence opérationnelle au sein des organisations. Souvent appliquée en production, cette philosophie et ses techniques peuvent parfaitement être déclinées au sein des Service Client, Administration Des Ventes ou Service Après-Vente. L'objectif de la formation est de permettre au participant d'améliorer la productivité de son service client, ADV ou SAV en engageant ses équipes dans une démarche d'amélioration continue et d'efficacité.

A l'issue du programme, le stagiaire sera en mesure de :

- Connaître les fondamentaux du Lean Management
- Mettre en oeuvre les principes du Lean dans son service

CONTENU DE LA FORMATION

Les fondamentaux du Lean Management :

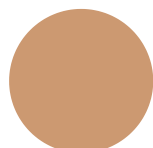
- Une philosophie long terme
- Les bons processus donneront les bons résultats
- Apporter de la valeur à l'organisation en développant les personnes
- La résolution continue, moteur d'apprentissage pour l'organisation

Le Lean en mode opérationnel :

- Savoir identifier les gaspillages et la valeur ajoutée
- Développer des compétences en management visuel
- Utiliser les principaux outils du Lean Management
- Manager de manière Lean et Agile en présentiel et à distance
- *Mises en situation sous forme d'analyse de cas concrets*

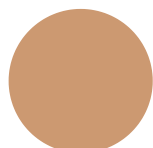
Transformer son service pour gagner en efficacité :

- Analyse de la création de valeur de vos processus
- Evaluer la charge de travail de son équipe
- Définir le processus cible et établir le plan d'action associé
- Mettre en place des indicateurs pertinents
- *Analyse concrète des processus des participants*



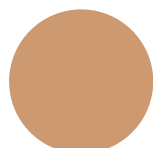
DURÉE

2 journées (14h)



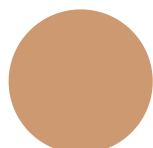
TARIF

1250€ HT



DATES

Mardi 5 juillet et Lundi 11 juillet 2022



LIEU

Lyon (Tassin)

ACCOMPAGNEZ LA TRANSFORMATION DE VOTRE SERVICE CLIENT

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

L'objectif de ce module est de vous permettre de comprendre la notion et les enjeux du changement et être en mesure de les mettre en œuvre en entreprise. Il s'agit tout d'abord de maîtriser les fondamentaux de la gestion du changement pour ensuite développer les connaissances et les compétences nécessaires pour organiser le changement en entreprise dans un environnement économique globalisé, et plus spécifiquement dans les services clients, Administration des ventes, SAV, logistique et achats.

A l'issue du programme, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre la notion de changement et les enjeux collectifs et individuels
- Organiser le changement
- Accompagner le changement, la conduite du changement

CONTENU DE LA FORMATION

La notion de changement et de management du changement :

- Pourquoi aborder la notion de changement en management
- Changement versus transformation
- Le changement, la transformation : chance ou risque ?
- Les enjeux du changement et de la transformation, donner du sens

Accompagner le changement et la transformation :

- Les étapes de l'acceptation du changement et de la transformation
- Le risque des changements ou transformations en cascade
- Favoriser l'acceptation du changement et de la transformation
- Gérer la résistance au changement et à la transformation
- *Mises en situation sous forme d'analyse de cas concrets et jeux de rôles*

Organiser le changement et la transformation :

- Typologie du changement
- Les stratégies de mise en place du changement et de la transformation
- Changement organisationnel et individuel
- Modèle de conduite du changement
- *Analyse concrète des projets de transformation des participants*



DURÉE

2 journées (14h)



TARIF

1250€ HT



DATES

Mardi 14 juin 2022
Jeudi 1er décembre 2022



LIEU

Lyon (Tassin)

EN PRATIQUE

PRÉREQUIS

Tout public
Non éligible CPF

PROFIL STAGIAIRE

Manager de Service client ou administration des ventes, SAV, achats, logistique.

FORMATEUR

Consultant expert en Lean Management. Professionnel des Services Clients, ADV, SAV.

GROUPE

6 personnes maximum

MOYENS TECHNIQUES

Vidéoprojecteur, support de formation. Le stagiaire devra se munir d'un ordinateur.

ÉVALUATION

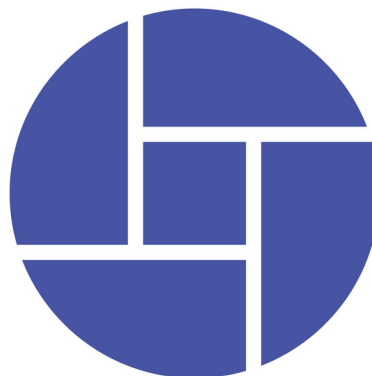
QCM en fin de stage. Délivrance d'une attestation de formation. Elaboration d'un plan d'action personnalisé.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes atteintes de handicap peuvent nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Les inscriptions doivent être réalisées 1 semaine avant le début de la formation.



CONTACTEZ NOUS

CONTACTEZ-NOUS

Céline Aumonier
celine.aumonier@callegresse.com

06 03 45 14 02
www.callegresse.com

MASTER CLASS PERFORMANCE GLOBALE

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'adresse aux managers de services clients qui souhaitent s'engager dans une démarche globale d'excellence en développant le triptyque vertueux : engagement collaborateurs, satisfaction client et rentabilité au sein de leur service.

A l'issue du programme, le stagiaire sera en mesure de :

- Fédérer son équipe et améliorer sa posture managériale
- Mettre en oeuvre une démarche de satisfaction client optimale
- Mettre en oeuvre une démarche Lean Management pour améliorer la productivité de son service

CONTENU DE LA FORMATION

Développer un état d'esprit propice à l'engagement de ses équipes :

- Connaître les « drivers » de motivation
- Modeller sa réalité par une pensée propice
- Déployer des relations de travail fluides
- Introduction aux biais cognitifs et à l'assertivité
- L'art de déléguer
- *Exercice : élaboration d'un plan d'action personnalisé*

Vers l'enchantement client

- Les indispensables et l'effet « waouh », le modèle de Kano
- Gestion des réclamations clients
- Les indicateurs de satisfaction client et leur pilotage
- Découvrir l'utilisation d'un outil de support client
- *Mises en situation sous forme de jeux de rôle, cas concrets*

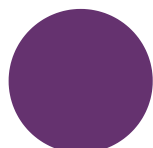
Le Lean en mode opérationnel :

- Savoir identifier les gaspillages et la valeur ajoutée
- Développer des compétences en management visuel
- Utiliser les principaux outils du Lean Management
- Manager de manière Lean et Agile, en présentiel et à distance
- *Mises en situation sous forme d'analyse de cas concrets, élaboration d'un plan d'action personnalisé*



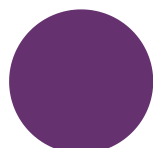
DURÉE

3 journées (21h)



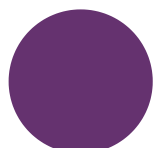
TARIF

1700€ HT



DATES

Mercredi 16 au vendredi 18
novembre 2022



LIEU

Lyon (Tassin)

EN PRATIQUE

PRÉREQUIS

Tout public
Non éligible CPF

GROUPE

6 personnes maximum

PROFIL STAGIAIRE

Manager de Service client ou
administration des ventes.

MOYENS TECHNIQUES

Vidéoprojecteur, support de
formation. Le stagiaire devra se munir
d'un ordinateur.

FORMATEUR

Consultant expert, en management
d'équipe et Lean Management.
Professionnel des Services Clients,
ADV, SAV.

ÉVALUATION

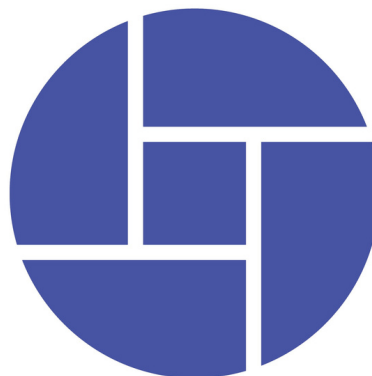
QCM en fin de stage. Délivrance
d'une attestation de formation.
Elaboration d'un plan d'action
personnalisé.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes atteintes de handicap peuvent nous contacter directement, afin
d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Les inscriptions doivent être
réalisées 1 semaine avant le début
de la formation.



CONTACTEZ NOUS

CONTACTEZ-NOUS

Céline Aumonier
celine.aumonier@callegresse.com

06 03 45 14 02
www.callegresse.com



Les dates de nos formations

NE SOYEZ PLUS JAMAIS DÉBORDÉ(E)

Lundi 5 septembre 2022
Jeudi 15 décembre 2022

AMÉLIORER SA RELATION CLIENT

Mardi 6 septembre 2022
Vendredi 9 décembre 2022

BOOSTEZ VOTRE SERVICE CLIENT
GRÂCE AU LEAN MANAGEMENT

Mardi 5 juillet et Lundi 11 juillet 2022

ACCOMPAGNEZ LA TRANSFORMATION
DE VOTRE SERVICE CLIENT

Mardi 14 juin 2022
Jeudi 1er décembre 2022

MASTER CLASS PERFORMANCE
GLOBALE

Mercredi 16 au vendredi 18 novembre 2022

