



CONVERGENCE  
CONSEIL ET FORMATION  
*Eveillez votre potentiel, développez vos compétences*



Go  
Beyond

20

Années d'expérience

11 248

Formations dispensées

36 647

Stagiaires formés

98%

De satisfaction

# CATALOGUE

## Communication & relation clients

**Convergence Agence Centre**

24, Avenue du Président Wilson - 86100 Châtelleraut

**Convergence Agence Ile de France**

9, Allée des Fontenelles - 95320 Saint-Leu La Forêt

Tél. : +33 (0)6 30 68 10 28 ou +33 (0)5 49 85 82 32 - [www.convergence-telecom.com](http://www.convergence-telecom.com)

Siret : 53770542800010 - NDA : 75 86 02218 86 - TVA intracommunautaire : FR 88537705428



# CONVERGENCE

## CONSEIL ET FORMATION

*Eveillez votre potentiel, développez vos compétences*

Depuis plus de 20 ans, Convergence est **spécialisée** dans la conduite du changement, la formation au service de la transformation, du management et de la relation client. Nous accompagnons également nos clients dans la prise en main des solutions TOIP et des outils collaboratifs afin de faciliter les nouvelles pratiques de communication et de travail en équipe.

Afin de répondre à une demande grandissante, nous ajustons nos modules de formation pour répondre à de nouveaux besoins, en nous adaptant à l'évolution du marché.

Nous nous engageons à :

- Délivrer des conseils opérationnels et des prestations sur mesure,
- Transmettre notre savoir-faire et notre expérience,
- Mettre à disposition une équipe de consultants spécialisés,
- Garantir une mobilité totale de nos équipes.

Dans une démarche d'inclusion et d'égalité des chances, notre organisme de formation s'engage à rendre toutes ses formations accessibles aux personnes en situation de handicap.

Nous mettons tout en œuvre pour adapter nos modalités pédagogiques, techniques et organisationnelles afin de répondre aux besoins spécifiques de chacun. N'hésitez pas à nous contacter en amont pour étudier ensemble les solutions les plus appropriées.

Toutes nos formations peuvent se dérouler en présentiel (intra ou inter-entreprise) ou à distance grâce aux outils collaboratifs.



Ils nous ont fait confiance...



Nos formations sont entièrement personnalisables.

Elles sont conçues pour s'adapter à vos outils, vos enjeux métiers et vos équipes, afin de vous offrir une montée en compétences réellement ciblée et efficace.

N'hésitez pas à nous consulter pour construire ensemble un programme sur mesure.

## Nos formations

1.	Communication & relation clients.....	4
1.1	Hôte et hôtesse-standardiste, un métier de communication .....	5
1.2	Améliorer la relation à l'utilisateur .....	7
1.3	Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels .....	9
1.4	Techniciens : optimisez votre relation client.....	11
1.5	Traiter les réclamations clients avec succès .....	13
1.6	Assistant(e) Commerciale et ADV : développer la satisfaction de vos clients .....	15
1.7	3h chrono pour construire une enquête clients .....	17
1.8	Impliquez et sensibilisez au risque routier d'entreprise.....	19

## 1. Communication & relation clients

La formation en communication et relations clients joue un rôle essentiel dans la performance et l'image d'une entreprise. Elle permet aux collaborateurs de développer des compétences clés pour interagir efficacement avec les clients, instaurer un climat de confiance, gérer les situations délicates et fidéliser la clientèle.

Dans un contexte concurrentiel où l'expérience client est devenue un levier stratégique, maîtriser les techniques de communication devient un atout majeur pour renforcer la satisfaction client et contribuer au succès global de l'entreprise.

## 1.1 Hôte et hôtesse-standardiste, un métier de communication

Tarif inter : 1 200,00 € ht / Stagiaire  
Forfait intra : 3 500,00 € ht



Présentiel ou en classe à distance  
Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 2 jours (14h) Référence : HOT01



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Assurer pleinement sa double mission d'accueil téléphonique et de visu.
- Valoriser activement l'image de son entreprise

### Public ciblé

- Toute personne assurant la fonction d'hôte ou d'hôtesse-standardiste ou future hôte ou hôtesse-standardiste.
- Chargé(e) d'accueil.
- Tout collaborateur accueillant du public du secteur privé, public ou associatif.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Lieu : intra-entreprise ou inter-entreprise (Paris ou Poitiers) en présentiel ou en classe à distance

Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Études de cas. Mises en situation. Travaux individuels de transposition. Plan d'actions pour retour dans la structure.

### Programme

**JOUR 1 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)**

#### 1. Présentation de la formation et de ses objectifs

- Présentation du programme de formation
- Déroulé de la formation
- Tour de table des stagiaires
- Objectifs attendus

#### 2. Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

- Les nouvelles exigences des clients.
- Situer le rôle de l'hôte ou hôtesse-standardiste et ses missions.
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives.
- Savoir se tenir informé(e).

### 3. Soigner l'image offerte au visiteur

- Réussir la première impression.
- Prendre en charge les visiteurs :
  - les attitudes adaptées ;
  - les mots justes pour chaque circonstance ;
  - éviter les jargons et les sigles spécifiques à l'entreprise. Utiliser des formulations positives.
- Accueillir les personnes en situation de handicap.
- Valoriser son capital image :
  - son style,
  - son esthétique.
- Veiller à la qualité de son espace de réception.

**JOUR 2 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)**

### 4. Accueillir au téléphone en vrai(e) professionnel(le)

- Annoncer et valoriser sa société.
- Prendre en compte l'expérience de l'interlocuteur : temps d'attente, serveur vocal, éventuel chatbot, ...
- Identifier avec tact et précision.
- Utiliser les bons mots pour :
  - mettre en attente ;
  - reprendre l'appel ;
  - transférer l'appel ;
  - orienter.
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

### 5. Savoir gérer les situations délicates de l'accueil

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes.
- Cadrer dès le départ les situations délicates :
  - s'affirmer avec diplomatie ;
  - l'usage de la rigueur à l'accueil.
- Traiter avec maîtrise les situations "difficiles" : agressif, confus, bavard.

### 6. Clôture et bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation à chaud des compétences acquises puis un questionnaire en ligne entre J+15 et J+30

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée en fonction des besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles.

## 1.2 Améliorer la relation à l'utilisateur

Tarif inter : 1 200,00 € ht / Stagiaire  
Forfait intra : 3 500,00 € ht



Présentiel ou en classe à distance

Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 2 jours (14h) Référence : REL02



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Accueillir avec professionnalisme.
- Développer un état d'esprit orienté usager.
- Valoriser vos actions et gagner en confiance en situation de face-à-face.
- Être plus à l'aise en situation délicate.

### Public ciblé

- Agent d'accueil et toute personne d'une administration en relation avec le public.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Lieu : intra-entreprise ou inter-entreprise (Paris ou Poitiers) en présentiel ou en classe à distance

Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Études de cas. Mises en situation. Travaux individuels de transposition. Plan d'actions pour retour dans la structure.

### Programme

**JOUR 1 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)**

#### 1. Présentation de la formation et de ses objectifs

- Présentation du programme de formation
- Déroulé de la formation
- Tour de table des stagiaires
- Objectifs attendus

#### 2. Différencier usager et client

- L'utilisateur / Le client : définitions légales et d'usage.
- L'attente de l'utilisateur.
- Travailler sur l'amélioration.

### 3. Faciliter le début de l'entretien

- Rendre l'attente plus aisée.
- Faciliter le démarrage.

### 4. Mener un entretien efficace et renforcer sa valeur ajoutée

- Structurer l'entretien grâce aux 4C.
- Déterminer l'objectif réel.
- Faciliter la compréhension.
- Indiquer l'étape suivante.

### JOUR 2 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)

### 5. Adapter la structure de l'entretien aux situations délicates

- Différencier problème et situation conflictuelle.
- Distinguer entretien normal, agressif et violent.
- Prendre conscience de nos réactions.
- Comprendre la réaction des usagers grâce à la courbe d'Elisabeth Kubler Ross.
- Gérer la dimension émotionnelle de la situation.

### 6. Développer son assertivité pour s'affirmer sereinement lors des situations difficiles

- La méthode ERIC.
- La méthode "Lorsque vous...".
- La gestion des critiques de l'utilisateur.
- Savoir dire non de façon acceptable à la demande de l'utilisateur

### 7. Clôture et bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation à chaud des compétences acquises puis un questionnaire en ligne entre J+15 et J+30

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée en fonction des besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles.

## 1.3 Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels

Tarif inter : 1 200,00 € ht / Stagiaire  
Forfait intra : 3 500,00 € ht



Présentiel ou en classe à distance  
Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 2 jours (14h) Référence : HEL03



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Conduire un appel d'assistance avec méthode.
- Développer des comportements proches des clients.
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes en hotline

### Public ciblé

- Hotliner d'assistance aux utilisateurs, technicien de help-desk, responsable de maintenance , collaborateur SAV, ayant des contacts par téléphone ou en visioconférence avec la clientèle.
- Pour le technicien intervenant en face-à-face chez le client, il est recommandé de suivre "Techniciens : optimisez votre relation client" (Réf. 767).

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Lieu : intra-entreprise ou inter-entreprise (Paris ou Poitiers) en présentiel ou en classe à distance

Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Études de cas. Mises en situation. Travaux individuels de transposition. Plan d'actions pour retour dans la structure.

### Programme

**JOUR 1 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)**

#### 1. Présentation de la formation et de ses objectifs

- Présentation du programme de formation
- Déroulé de la formation
- Tour de table des stagiaires
- Objectifs attendus

#### 2. S'adapter aux besoins du client demandeur d'assistance

- Déjouer les pièges du téléphone.
- Distinguer attentes techniques et relationnelles des clients.
- Savoir traiter les deux attentes des clients.

### 3. Traiter efficacement la demande d'assistance du client

- Réussir la prise de contact : trouver les mots qui instaurent la confiance.
- Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande.
- Se centrer sur l'essentiel et la recherche de solutions.
- Expliquer la solution ou la marche à suivre avec efficacité.
- Clore l'entretien en laissant une "dernière bonne impression".

**JOUR 2 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)**

### 4. Développer une relation de service remarquable

- Personnaliser la relation : écoute active et reformulation.
- Se mettre à la place de son client et le rassurer.
- Éviter les comportements qui pénalisent la relation.
- Gérer efficacement les remarques déplaisantes du client.

### 5. Traiter les situations difficiles à la hotline

- Accompagner à distance une manipulation technique.
- Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite de suite.
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation.
- Recevoir les critiques.
- Faire face à l'agressivité et à la pression de certains clients.

### 6. Clôture et bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation à chaud des compétences acquises puis un questionnaire en ligne entre J+15 et J+30

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée en fonction des besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles.

## 1.4 Techniciens : optimisez votre relation client

Tarif inter : 1 200,00 € ht / Stagiaire  
Forfait intra : 3 500,00 € ht



Présentiel ou en classe à distance  
Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 2 jours (14h) Référence : TECH04



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Satisfaire par le service rendu au client.
- Fidéliser les clients par la qualité de la relation.
- Gérer commercialement réclamations et litiges.

### Public ciblé

- Technicien, agent de maintenance ou mise en service, et tout acteur SAV en face-à-face avec les clients.
- Conducteur de travaux, personnel d'exploitation en contact face-à-face avec la clientèle.
- Pour les techniciens intervenant par téléphone.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Lieu : intra-entreprise ou inter-entreprise (Paris ou Poitiers) en présentiel ou en classe à distance

Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Études de cas. Mises en situation. Travaux individuels de transposition. Plan d'actions pour retour dans la structure.

### Programme

**JOUR 1 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)**

#### 1. Présentation de la formation et de ses objectifs

- Présentation du programme de formation
- Déroulé de la formation
- Tour de table des stagiaires
- Objectifs attendus

#### 2. Représenter sa société dès la prise de contact

- Intégrer le double enjeu du technicien :
  - satisfaire par le service rendu au client ;
  - fidéliser par la qualité de la relation.
- Maîtriser les 4 X 20 des premiers instants de la relation.
- Réussir la prise de contact :
  - la présentation ;
  - les mots qui mettent en confiance.

### 3. Recueillir les informations avant l'intervention

- Effectuer le diagnostic technique.
- Personnaliser la relation :
  - écouter activement ;
  - rester proche en évitant le jargon.
- S'orienter "solution" :
  - du diagnostic des besoins à l'intervention technique

### JOUR 2 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)

### 4. Répondre à la demande du client

- Expliquer efficacement une consigne d'utilisation.
- Expliquer simplement la panne et proposer des solutions.
- Répondre à l'objection sans agressivité ni timidité.
- Faire une démonstration.

### 5. Renforcer la relation avant de partir

- Oser dire non à une demande "hors-jeu" en préservant la relation.
- Faire le bilan de l'intervention avec le client.
- Prendre congé en laissant une "dernière bonne impression".

### 6. Traiter les situations délicates

- Faire face au client agressif, de mauvaise foi, méprisant...
- S'affirmer en douceur quand le client exerce une pression.
- Prendre en compte la demande pour maintenir la relation.
- Gérer la réclamation.

### 7. Clôture et bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation à chaud des compétences acquises puis un questionnaire en ligne entre J+15 et J+30

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée en fonction des besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles.

## 1.5 Traiter les réclamations clients avec succès

E-mail, téléphone, courrier, transformer un client mécontent en client fidélisé

Tarif inter : 1 200,00 € ht / Stagiaire  
Forfait intra : 3 500,00 € ht



Présentiel ou en classe à distance  
Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 2 jours (14h) Référence : REC05



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation.
- Argumenter les solutions pour fidéliser les clients.
- Adapter son comportement aux différents canaux.

### Public ciblé

- Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : SAV, ADV, téléconseillers des centres d'appels, commerciaux, et leurs responsables.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Lieu : intra-entreprise ou inter-entreprise (Paris ou Poitiers) en présentiel ou en classe à distance

Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Études de cas. Mises en situation. Travaux individuels de transposition. Plan d'actions pour retour dans la structure.

### Programme

**JOUR 1 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)**

#### 1. Présentation de la formation et de ses objectifs

- Présentation du programme de formation
- Déroulé de la formation
- Tour de table des stagiaires
- Objectifs attendus

#### 2. Traiter chaque réclamation pour fidéliser le client

- Les attentes du client réclamant.
- La dimension émotionnelle.
- Choisir le canal le plus adapté.

#### 3. Construire et argumenter une solution satisfaisante

- Mener, sans le subir, l'entretien.
- Faire baisser la tension.
- S'entendre sur l'objectif.
- Négocier une solution.

## JOUR 2 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)

### 4. Faire la différence par ses comportements relationnels

- Rester maître de soi.
- Faire face à l'agressivité ou la manipulation des clients.
- Personnaliser la relation.

### 5. Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation

- Analyser la réclamation.
- Répondre avec le plan P.P.F.
- Alléger le style.
- Rédiger un courrier électronique

### 6. Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

- Remonter les réclamations.
- Alerter d'un dysfonctionnement.

### 7. Clôture et bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation à chaud des compétences acquises puis un questionnaire en ligne entre J+15 et J+30

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée en fonction des besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles.

## 1.6 Assistant(e) Commerciale et ADV : développez la satisfaction de vos clients

Tarif inter : 1 200,00 € ht / Stagiaire  
Forfait intra : 3 500,00 € ht



Présentiel ou en classe à distance  
Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 2 jours (14h) Référence : ADV06



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente.
- Fidéliser les clients par la qualité du service rendu.
- Maîtriser les situations délicates de l'ADV.

### Public ciblé

- Assistante commerciale et collaborateur des services ADV et clients.
- Correspondant clientèle, impliqué dans le circuit de vente.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Lieu : intra-entreprise ou inter-entreprise (Paris ou Poitiers) en présentiel ou en classe à distance

Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Études de cas. Mises en situation. Travaux individuels de transposition. Plan d'actions pour retour dans la structure.

### Programme

**JOUR 1 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)**

#### 1. Présentation de la formation et de ses objectifs

- Présentation du programme de formation
- Déroulé de la formation
- Tour de table des stagiaires
- Objectifs attendus

#### 2. Communiquer pour mieux satisfaire ses clients internes

- Comprendre les objectifs des autres services.
- Communiquer autrement en interne pour augmenter la satisfaction client.
- Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction client.

#### 3. Optimiser son temps au service du client

- Planifier ses tâches pour être encore plus performant.
- Arbitrer et hiérarchiser ses priorités.
- Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire.
- Utiliser des outils pour gérer son temps au quotidien.

## JOUR 2 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)

### 4. Conseiller les clients et vendre par téléphone

- Personnaliser le contact.
- Questionner pour détecter les attentes implicites et explicites du client.
- Convaincre en adaptant ses arguments aux motivations du client.
- Se préparer à traiter les objections.
- Conclure positivement pour engager le client.
- Prévenir les litiges.

### 5. Optimiser sa communication écrite avec les clients

- Soigner l'objet pour accrocher le client.
- Structurer son message.
- Faciliter la compréhension par l'utilisation de règles simples.
- Adopter un style concis et clair pour engager à l'action

### 6. Clôture et bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation à chaud des compétences acquises puis un questionnaire en ligne entre J+15 et J+30

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée en fonction des besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles.

## 1.7 3h chrono pour construire une enquête clients

Tarif inter : 400,00 € ht / Stagiaire  
Forfait intra : 1 950,00 € ht



Présentiel ou en classe à distance  
Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 3h

Référence : ENQ07



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Construire son enquête clients.
- Mener l'enquête.
- Analyser et communiquer les résultats.

### Public ciblé

- Responsable Relation Client, Expérience client.
- Responsable Qualité.
- Responsable Marketing ou Commercial.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Lieu : intra-entreprise ou inter-entreprise (Paris ou Poitiers) en présentiel ou en classe à distance

Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Études de cas. Mises en situation. Travaux individuels de transposition. Plan d'actions pour retour dans la structure.

### Programme

**JOUR 1 : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)**

#### 1. Présentation de la formation et de ses objectifs

- Présentation du programme de formation
- Déroulé de la formation
- Tour de table des stagiaires
- Objectifs attendus

#### 2. Construire son enquête clients

- Formulez précisément votre objectif pour l'enquête.
- Découvrez les règles incontournables pour construire un questionnaire efficace.
- Identifiez les avantages et inconvénients des différents modes d'administration.

#### 3. Mise en pratique - Réaliser son enquête

- Mettez en pratique individuellement les outils abordés avec la hot-line du consultant :
  - Définissez votre cible clients à interroger prioritairement.
  - Élaborez votre questionnaire

#### **4. Améliorer ses enquêtes et communiquer les résultats**

- Repérez les bonnes pratiques pour analyser les résultats.
- Définissez les outils de communication des résultats.

#### **5. Clôture et bilan**

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

### **Evaluation**

Evaluation à chaud des compétences acquises puis un questionnaire en ligne entre J+15 et J+30

### **Les points forts de la formation**

Formation 100 % personnalisée en fonction des besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles.

## 1.8 Impliquez et sensibilisez au risque routier d'entreprise, protégez votre responsabilité d'employeur

Tarif inter : 350,00 € ht / Stagiaire  
Forfait intra : 2 800,00 € ht



Présentiel

Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 7 heures (1jour) Référence : SRB08



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

Faire entrer le salarié et l'entreprise dans une démarche éco responsable.

Remplir ses obligations légales d'employeur au regard des codes (pénal, civil, Sécurité Social et travail)

A l'issue de l'action de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître le fonctionnement du permis à points pour éviter une conduite sans permis
- Connaître les nouveaux articles du code de la route
- Prendre conscience des limites physiologiques du Conducteur
- Comprendre et accepter la réglementation en vigueur
- Mettre en place un comportement responsable et respectueux d'une réglementation routière et professionnelle d'entreprise

### Informations complémentaires

Cette formation obligatoire (comme le prévoit l'article L 4121-1-2 du code du travail) vous garantira d'avoir des conducteurs titulaires d'un permis de conduire valide.

Il vous permet également de dégager votre responsabilité de dirigeant (trajet domicile -travail notamment) en cas de conduite sans permis ou avec un solde nul sur ce permis.

### Public ciblé

- Tout salarié d'entreprise titulaire d'un permis de conduire ou non.
- Chef d'entreprise en commun avec ses salariés.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

8 stagiaires par session.

### Modalité & moyens pédagogiques

Formation en présentiel.

La formation vise avant tout à une prise de conscience individuelle qui aura un impact sur la dimension collective de l'entreprise. Elle permet une appropriation rapide des comportements à adopter sur le terrain :

- Mise en pratique immédiat permettant de remplir les obligations légales.
- Apports théoriques, échanges de pratiques, mises en situations.

Le suivi de l'exécution de l'action de formation se fera au moyen de feuilles d'émargement, co-signées par le stagiaire et l'intervenant. Salle de formation équipée (vidéo projecteur, paper board...)

### Profil de l'intervenant

Expert Sécurité Routière diplômé de l'Ecole nationale de Sécurité Routière. Directeur et animateur de stage permis à points. Enseignant de la conduite et sécurité routière, Accidentologue.

## Programme

Journée : 9h00 - 17h00 (Pause déjeuner de 12h30 à 13h30)

### 1. Connaissance et application des codes

- Comprendre l'articulation des codes : code de la route, code pénal, code civil, code de la sécurité sociale, code du travail
- Responsabilités individuelles et collectives : implications légales et professionnelles
- Langage commun de la sécurité routière : adopter une terminologie claire et partagée

### 2. Le permis de conduire et la gestion du capital points

- Le capital points : connaître et comprendre son fonctionnement
- Le relevé intégral d'information : contenu et utilité
- Procédure pour obtenir son relevé intégral d'information : démarches et conseils pratiques

### 3. Prévention des accidents et comportements sûrs

- L'accidentologie : fatalité ou non ? Chiffres et statistiques
- Construire son accident : le « Vase de Roche » : comprendre la chaîne des événements
- Adopter un comportement sûr et responsable : notion d'éco-conducteur
- Approche psycho-physiologique du conducteur : limites physiologiques, temps de réaction, attention
- Perturbateurs de la tâche de conduite : téléphone, fatigue, distraction...
- L'infraction : choix, perception et conséquences
- Orientation vitesse et infraction : analyse de la prise de risque et ressenti personnel
- Balance décisionnelle ; évaluer le risque réel versus le risque perçu

### 4. Comportement professionnel et impact organisationnel

- Corrélation entre comportement au volant et image de l'entreprise : rôle du collaborateur
- Implication des règles et responsabilités : impact sur le travail, les assurances et la sécurité

### 5. Clôture et bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

En cours et/ou en fin de formation, les participants seront invités à évaluer les apports de la formation et l'atteinte des objectifs opérationnels à l'aide d'un questionnaire.

Une attestation de formation sera délivrée à l'issue du stage.

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée en fonction des besoins de votre organisation,

Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles.

- Approche globale combinant code de la route, codes légaux et responsabilités professionnelles.
- Prévention active des accidents via comportements sûrs, éco-conduite et gestion du capital points.
- Sensibilisation à l'impact des infractions sur le conducteur et l'image de l'entreprise.



*Vous accompagner  
dans votre évolution...*

**Convergence Agence Centre**

24, Avenue du Président Wilson - 86100 Châtelleraut

**Convergence Agence Ile de France**

9, Allée des Fontenelles - 95320 Saint-Leu La Forêt

Tél. : +33 (0)6 30 68 10 28 ou +33 (0)5 49 85 82 32 - [www.convergence-telecom.com](http://www.convergence-telecom.com)

Siret : 53770542800010 – NDA : 75 86 02218 86 - TVA intracommunautaire : FR 88537705428