

FORMATION  
EXIGENCE

PÉDAGOGIE

CONCERTATION



 **EL** Quorum

# “ La formation professionnelle, la qualité relationnelle ”



## QUI SOMMES-NOUS ?

Spécialiste de la gestion de la valorisation client, EL Quorum développe ses actions de conseil et de formation en ayant un objectif constant : « adapter son expertise et son ingénierie à vos réalités terrain ».

En adoptant une approche pratico-pratique basée sur une mobilisation du capital humain, vos collaborateurs se retrouvent au cœur de notre système de formation :

*« Chacun devient acteur de sa propre montée en compétence »*



## NOTRE OBJECTIF ?

Vous accompagner dans l'identification, la création et le développement de votre stratégie de relation client.

## COMMENT ?

En dynamisant vos équipes – En propulsant vos ventes –  
En améliorant la qualité de votre service.

## NOTRE VALEUR AJOUTÉE ?

Mettre l'humain au cœur de notre dispositif de réflexion en vous proposant une pédagogie participative qui vise l'évolution des comportements de vos collaborateurs par de la prise de conscience et l'acquisition de réflexes.

## NOTRE STRATÉGIE GLOBALE DE LA QUALITÉ

- Un savoir faire clairement identifié avec une approche de spécialistes.
- Des formateurs avec une solide expérience en entreprise et dans la gestion de groupe.
- Une équipe fidèle de consultants formateurs.
- Une pédagogie adaptée aux différentes populations et aux différents contextes.
- Une homogénéité dans nos méthodes, nos contenus et nos outils pour des publications sans déperdition avec une capacité à déployer des actions d'envergure.
- Des outils pour mesurer l'efficacité et la satisfaction.

# “ Vos exigences, notre expertise ”

## NOTRE OFFRE :

Participer à une formation EL Quorum, c'est réussir en devenant acteur de la relation client !

### Une formation EL Quorum c'est :

- rencontrer des professionnels de la relation client qui partagent vos préoccupations,
- traiter des cas concrets et représentatifs de votre activité quotidienne,
- découvrir et vous approprier des techniques qui vous apporteront plus de confort et d'efficacité.



- comment franchir les barrages, diriger l'échange et se servir des objections pour les transformer en argumentation spécifique ?

### Managers d'équipes : apprenez à animer vos équipes dans une logique « bien-être et performance »

- comment former, motiver, organiser, faire progresser vos équipes ?
- comment bâtir ou faire évoluer votre centre en optimisant vos ressources humaines et technologiques ?

*« Sachez mettre à profit chaque contact pour améliorer votre relation client »*

### Nos techniques d'animation

- Intégrer, dans le processus de formation, des réflexions concrètes, des débats de fond (échanges, exercices de « production d'idées » en commission de travail).
- Apports théoriques adaptés et imagés avec l'utilisation de supports réactifs (transparents, coupures de presse, cassette audio, vidéo projecteur...).
- Exercices pratiques (collectifs et individuels) représentatifs de l'activité professionnelle des participants.
- Entraînement intensif à la conduite d'entretiens (téléphoniques, face à face et de débriefing pour les responsables).
- Ecoute et analyse collectives d'entretiens simulés (ou en réel depuis le poste de travail) et enregistrés.

### Services commerciaux : apprenez à transformer chaque contact en un moment de vérité commerciale

- comment faire d'un client momentanément insatisfait un futur ambassadeur de votre offre ?
- comment saisir l'opportunité d'une demande de renseignement pour la transformer en acte de vente ?
- comment négocier, relancer, argumenter au regard des offres concurrentes ?

### Centre d'appel : apprenez à créer et à entretenir une relation mutuellement bénéfique avec vos clients

- comment identifier et comprendre les besoins, attentes et comportements en tant que clients ?
- comment acquérir des attitudes et un discours valorisant les attentes du client et le service rendu ?
- comment structurer efficacement son entretien, gérer les réclamations et traiter les objections ?
- comment identifier et maîtriser les techniques de vente en situation d'appels téléphoniques entrants (vente, vente additionnelle, vente de substitution, prise de rendez-vous) ?
- comment élargir sa découverte du client pour adapter son argumentation et valoriser ses offres ?



## NOTRE OFFRE DE SUIVI DE FORMATION

### Suivi des participants par téléphone 15 jours à 1 mois après la formation :

- Pour vérifier l'application des points développés lors de la formation.
- Pour suivre l'évolution des résultats.

### Mise à disposition d'une hot line sur une période de 6 mois :

- Notre consultant répond aux questions des participants.
- Notre consultant aide les participants à trouver des solutions sur les difficultés rencontrées sur le terrain.

### Programme coaching

#### Accompagnement individuel au poste de travail sur :

- La validation des acquis.
- Le suivi de l'évolution des résultats.
- La correction des erreurs.
- L'amélioration des compétences.

#### A la fin de chaque débriefing :

Mise en place de nouveaux objectifs pour la session suivante.

## NOTRE OFFRE « BIEN-ÊTRE ET PERFORMANCE », UNE EXCLUSIVITÉ EL QUORUM :

EL Quorum travaille en partenariat avec « Mon Suivi Diététique » qui est un acteur important aujourd'hui dans l'accompagnement, la recherche du bien-être par l'équilibre nutritionnel. Mon Suivi Diététique intervient aussi bien auprès de particuliers, de salariés, que de sportifs de haut niveau pour les aider à atteindre leurs objectifs.

Le partenariat entre EL Quorum et Mon Suivi Diététique a abouti à la création de l'offre « Bien-être et performance ».

### Pourquoi une offre « bien-être et performance » ?

Dans la cadre de leur développement, les entreprises exigent plus de leurs employés en ces moments clé. Bien plus qu'une pause café, offrez leur une bulle d'oxygène inédite, bien souvent nécessaire à la quiétude de chacun, pour une meilleure réussite de l'entreprise. Vous faites entrer le bien-être sur leur lieu de travail :

- En aidant chacun de vos employés à concrétiser leurs bonnes résolutions ou à atteindre leur objectif bien être à tout moment de l'année.
- En permettant une diminution de l'absentéisme puisque les conseils hygiéno-diététiques sont aussi une approche préventive.
- En renforçant le sentiment d'appartenance à l'entreprise et en augmentant le moral de l'employé.



### Comment en bénéficier ?

Pour toute commande d'un pack formation « bien-être et performance », l'ensemble des stagiaires, inscrit à la formation, bénéficie, en plus, d'un coaching diététique individuel qui s'articule en deux temps :

- Une consultation diététique de 30 minutes, sur rendez-vous dans vos locaux ou par téléphone, accompagnée d'un bilan nutritionnel personnalisé.
- Un coaching à distance, par téléphone et par mail, sur 1 mois avec un accès aux outils du site « Mon suivi diététique » : recettes, conseils, astuces, actualités...



## “ Mettons en valeur **votre capital humain** ”

### NOTRE ÉQUIPE

Une équipe de formateurs issue du terrain qui connaît bien le métier.

Une équipe de 10 consultants formateurs dotée d'une solide expérience du terrain et qui a occupé les fonctions pour lesquelles nous les faisons intervenir.

Notre philosophie : mettre l'humain au centre de notre dispositif de réflexion avec une pédagogie pratico-pratique mettant en adéquation le bien-être et la performance et aboutissant à une adhésion naturelle pour de meilleurs résultats.

## “ Nous travaillons ~~peur~~ avec nos clients ”

### NOS RÉFÉRENCES

EL Quorum est déjà intervenu auprès des entreprises suivantes.

Environnement, énergie, transport



Banque, Assurances, Mutuelles



Social



Industrie

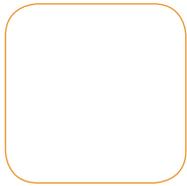
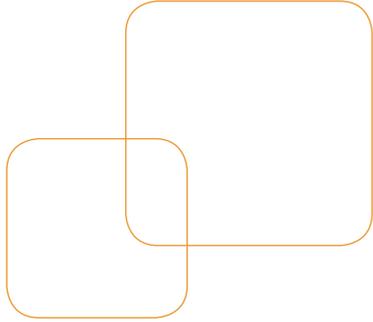


Hôtellerie, Restauration



Télécommunication





**Profitez dès maintenant de la garantie satisfaction EL Quorum.  
Pour en savoir plus, contactez-nous :**