

# GESTION DE LA RELATION CLIENT



 +33 1 44 72 86 85

**Des formations modernes  
et durables comme vous  
les aimez !**

**MANAGEMENT &  
LEADERSHIP**

**RESSOURCES  
HUMAINES**

**MARKETING &  
DÉVELOPPEMENT  
COMMERCIAL**

**GESTION DE LA  
RELATION CLIENT**

**COMMUNICATION ET  
DEVELOPPEMENT  
PERSONNEL**

**COACHING et  
MENTORAT**

**FORMATION DE  
FORMATEURS ET  
TUTEURS**

**ACCOMPAGNEMENT  
A LA  
TRANSFORMATION**

**Les solutions compétences  
de demain**

**sur mesure ou clés en mains**

Copyright © 2023 – Activ'partners – Tous droits réservés

 [www.activpartners.com](http://www.activpartners.com)

**Qualiopi**   
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**

# ACTIV'PARTNERS

pionnier des formations  
hybrides sur mesure depuis  
plus de 20 ans !



**Séverine Lacan**  
Présidente d'Activ'partners

Activ'partners est un organisme spécialiste des formations au management et à l'efficacité professionnelle, agréé par les principaux OPCO et certifié Qualiopi pour la qualité de ses programmes pédagogiques.

Nous accompagnons les **Grands Comptes, les ETI, et PME** dans tous les secteurs d'activité depuis plus de 20 ans et comptons plus **18 000** interventions à notre actif.

**La transformation des pratiques** est au cœur de notre offre et de notre vision de la formation. Activ'partners prône depuis plusieurs années, une pédagogie innovante avec notamment une approche combinant de la formation en **blended learning** (présentiel/e-learning, classes virtuelles) mixée avec du coaching pour plus d'**efficacité** et de retour sur investissement.

Nos solutions sont pensées comme des leviers qui permettent à nos clients de prendre de l'avance et **d'ouvrir de nouvelles perspectives à leurs pratiques**.

Nous sommes implantés à **Paris** et en régions dans **12 grandes villes**.

Riche d'un réseau de **50 consultants experts**, nous comptons **1540 clients** dans tous les secteurs d'activité dont 70% dans le secteur du numérique.

Activ'partners porte les valeurs de **l'Innovation, la Performance et de l'Expertise** pour permettre à nos clients de prendre une longueur d'avance !

Ils nous font confiance ...



# NOS PRESTATIONS SUR TOUTE LA FRANCE

Des formations taillées sur  
mesure ou clés en main



## CHOISISSEZ VOTRE SOLUTION DE FORMATION

### NOS FORMULES INTRA - ENTREPRISE :

Nous développons des  
solutions sur mesure, 100 %  
adaptées à vos collaborateurs !

### NOS FORMULES INTER - ENTREPRISES :

+ séminaires « clés en main »  
directement opérationnels

Formations présentielles, mixtes  
ou distancielles

Durée 1 à 3 jours avec suivi à 45  
jours inclus !

centrées sur l'acquisition de  
compétences opérationnelles



**Notre atout** : un dispositif pédagogique tout inclus avec accès à notre  
plateforme de téléformation et une visioconférence de suivi d'1 heure à 45 jours !

Implanté sur 12 villes  
en France et à  
l'international :

Un partenaire en proximité immédiate!



# NOTRE EQUIPE PÉDAGOGIQUE

## Nos engagements & Notre savoir faire



## COMPÉTENCES - Mixité et Diversité de notre équipe pédagogique

### ✓ Une équipe composée de **50 consultants formateurs en réseau et chefs de projets.**

- Vous garantir l'apport de visions plurielles pour mieux comprendre et répondre à vos besoins.
- S'engage à vos côtés et au quotidien pour accompagner vos projets.
- Vous offre un conseil de haut niveau et des interventions professionnelles, motivantes pour vos équipes.
- Organise un suivi rigoureux et un reporting de chacune de nos interventions.
- Réalise les mesures d'impact pour vous permettre d'évaluer le retour sur investissement de vos formations.



## LE CONSEIL PÉDAGOGIQUE

### Une équipe soudée et pluridisciplinaire pour vous accompagner à toutes les étapes.



#### COACHING et MENTORAT

Séverine L, organise et coordonne les déploiements. Coache professionnelle certifiée, Master PNL, Master en Gestion des émotions et Sophrologue.

Séverine est directrice générale, elle est spécialiste des programmes de management, coachings et mentorat. Elle est diplômée de Sup de Co.



#### RESSOURCES HUMAINES

Sylvie L, Coache certifiée, Sylvie est consultante RH et Management. Sylvie a été 15 ans DRH d'un grand groupe.

Sylvie est **référente RH et Relations sociales**, elle intervient également auprès du CESI pour les cycles diplômants en GRH.



#### GESTION DE LA RELATION CLIENT

Lamia B, consultante-formatrice, 15 ans d'expérience en attitude de service, satisfaction client et développement commercial. Lamia est également ingénieure pédagogique et conçoit les programmes de formation sur mesure.



#### MARKETING & NUMERIQUE

Eric B, est consultant en management et en stratégie digitale. Il a plus de 25 ans d'expérience dans l'univers des technologies du Numérique à des postes de management et marketing. Il est diplômé de l'ESSEC et coach certifié. C'est un pionnier des outils numériques.



#### FORMATION DE FORMATEURS ET TUTEURS

Juliette F, consultante-formatrice, 12 ans d'expérience en formation de formateurs. Juliette est certifiée en pédagogies innovantes et participe à l'ingénierie de différents programmes de formations, notamment pour les formateurs et les tuteurs.



#### MANAGEMENT & LEADERSHIP

Catherine L, Coache certifiée RNCP. DRH pendant plusieurs années; Catherine intervient pour les formations RH et Management 3.0 ainsi que pour les Master Class de coaching collectif avec la spécialité co-développement.



#### DEVELOPPEMENT COMMERCIAL & INNOVATION

Didier T, Exécutive Coach, consultant en Management, Projets, Business Développement et Organisation. Didier intervient pour les formations au management de l'innovation et la gestion des grands comptes. Il est diplômé de l'ESSEC.



#### ACCOMPAGNEMENT A LA TRANSFORMATION

Catherine-S, Coache certifiée, Catherine Sophie, s'est certifiée en Change management aux USA. Elle intervient sur les sujets du changement et du coaching en entreprise.

# VOTRE FORMATION TAILLÉE SUR MESURE

Formation intra-entreprise

## NOTRE CŒUR D'EXPERTISE



### Développer des réponses sur mesure pour nos clients.

- ⑩ Nous concevons des plans de formations répondant à vos enjeux de développement de la performance.
- ⑩ Nous créons vos outils pédagogiques : kits de formation (supports digitaux, vidéos, modules e-learning...).

## LA MÉTHODE PERFEC

### RÉALISER

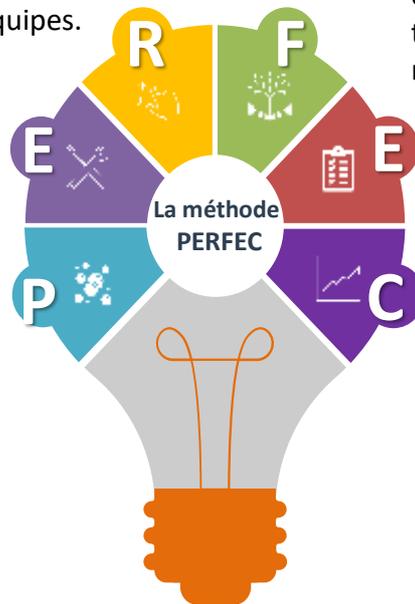
le déploiement du dispositif et la coordination des équipes.

### ÉLABORER

le programme qui répond à vos enjeux et les activités personnalisées pour **embarquer vos équipes** et optimiser les apprentissages

### PRÉPARER

et s'immerger pour concevoir avec **vous** le design de votre solution sur-mesure parfaitement adaptée à vos équipes.



### FORMER

et entraîner sur le terrain, pour garantir le transfert de compétences et la modélisation des bonnes pratiques.

### ÉVALUER

pour vérifier l'efficacité de la formation et adapter **un suivi personnalisé**.

### CAPITALISER

Sur les expériences participantes et les compétences pour développer la mémorisation des acquis et des pratiques.



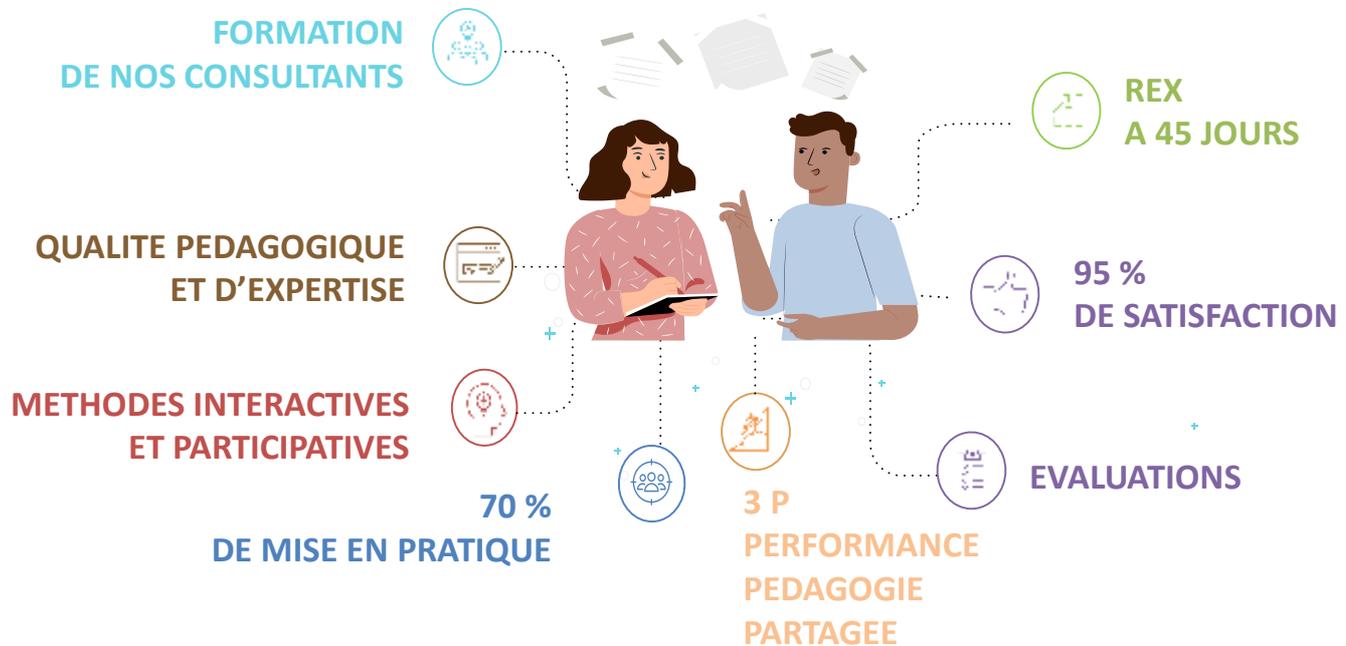
Les experts d'Activ'partners préparent avec vous, les actions de formation en intégrant tous les éléments liés à votre culture d'entreprise, le contexte, votre organisation, vos critères de performance grâce à un travail d'écoute et d'analyse attentif mené par nos équipes **en 7 étapes clés**.

# NOS ATOUTS

La qualité de l'animation pédagogique  
et de nos outils de formation



## LA QUALITÉ DE NOS ANIMATIONS MULTIMODALES



## NOS OUTILS

wooclap

Kahoot!

zoom

klaxoon

## La Formation continue de nos consultants, lors des Universités d'Été et d'Hiver



Nous accordons une attention particulière à la formation de notre réseau de **80 consultants formateurs et coachs** lors de nos séminaires internes réguliers.

Notre programme de perfectionnement continu vise à partager notre veille, renforcer nos compétences, l'entraînement à l'animation avec nos outils et échanger les bonnes pratiques.

# NOS ATOUTS

Des outils pédagogiques à la pointe



## Notre savoir-faire : proposer à nos clients des modalités variées pour des formations sur-mesure

### Des outils à la pointe pour suivre votre formation



#### Mon calendrier

avril 2021						
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		
1	2	3	4	5	6	7

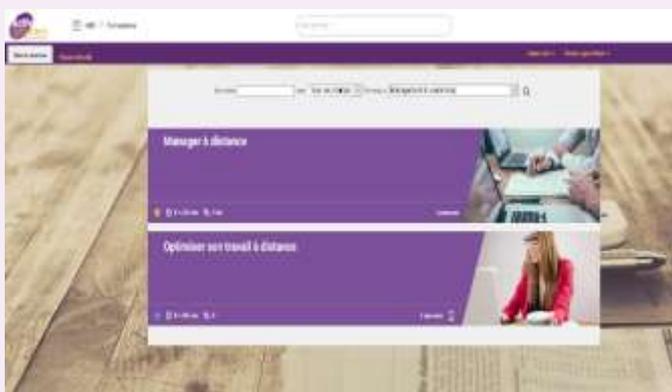
#### Mes contacts

Ajouter contact

#### Ma progression



### La session et ses parcours



### Suivez votre progression



### Fiches et travaux pratiques



Notre savoir-faire en pédagogies multimodales  
Présentiel - E-learning - Blended Learning et Coaching

# GESTION DE LA RELATION CLIENT



## NOTRE OFFRE

Nous formons les managers à accompagner leurs équipes pour promouvoir en interne une vraie culture de la relation client. Pour l'entreprise, à l'heure du digital, c'est un enjeu stratégique. **Pour les centres de la Relation Client**, nous déployons des programmes ciblés pour instaurer la qualité de gestion attendue par les clients, et ce, à toutes les étapes.

## Nos programmes de formation et de coaching pour le management et le support relation client

- ✓ Savoir faire des écoutes téléphoniques efficaces
- ✓ Préparer et mener un débriefing motivant
- ✓ Gérer les situations difficiles
- ✓ Développer et accompagner la montée en compétence
- ✓ Créer une cohésion d'équipe au sein de votre service client
- ✓ Préparer et animer une réunion d'équipe
- ✓ Gérer son temps et fixer ses priorités pour piloter ses activités
- ✓ Mener un entretien de bilan annuel dimensionner le centre de relation client
- ✓ Recruter, intégrer et fidéliser ses futurs collaborateurs
- ✓ Lancer et animer un challenge d'équipe
- ✓ Suivre la performance- tableaux de bord et KPI
- ✓ Organiser et piloter les activités (téléphone, back office)
- ✓ Manager des team leaders

## Nos programmes de formation pour les conseillers

- ✓ Gérer une relation d'excellence pour les clients
- ✓ Professionnaliser l'accueil au téléphone et ou en face à face
- ✓ Assurer une prise en charge professionnelle : technique / réclamations / recouvrement
- ✓ Gérer les situations délicates et/ou difficiles
- ✓ Savoir prendre un rendez-vous en appel sortant
- ✓ Vendre avec des arguments convaincants
- ✓ Adopter la posture de conseiller au bénéfice de la vente additionnelle
- ✓ Savoir défendre son portefeuille client
- ✓ Maîtriser les techniques de la communication orale et écrite
- ✓ Cultiver le rebond commercial

## NOTRE EXPERTISE DE LA RELATION CLIENT ET DE LA VENTE

- Activ'partners a plus de 22 ans d'expérience dans l'accompagnement des grands plans de transformation autour des dispositifs de Centres Relation Clients.
- Notre département « Gestion de la Relation Client » propose depuis plusieurs années une offre de formation ciblée pour augmenter les compétences des équipes et mettre en œuvre de nouveaux gestes métiers et comportements face à une clientèle exigeante .

## DES CONSULTANTS EXPERIMENTES

- La conception pédagogique et technique des programmes constitue le point d'orgue de la réussite des projets. C'est pourquoi, elle est réalisée par le concours d'experts du métier et du responsable de projet.
- Vous bénéficiez ainsi d'un interlocuteur unique pour la direction du projet et la gestion de son déploiement.

## NOTRE CONNAISSANCE DES CENTRES DE RELATIONS CLIENTS

- Activ'partners a une grande expérience des formations et accompagnements pour les services relations clients grâce à son équipe de formateurs-coachs dédiée.
- Nous intervenons sur la base de programmes ciblés et développés sur-mesure avec nos clients. Nous intégrons les techniques qui font mouche pour accompagner les conseillers et leurs managers!

**Vous avez un projet ?**

**Contactez nos consultants experts**

**spécialistes dans la gestion de la relation**

**client au 01 44 72 86 85!**

# CE QU'EN PENSENT NOS CLIENTS



## Enquête de satisfaction

**En 2022, plus de 1000 participants, recommandent nos formations dans 97% des cas.**

✓ « Une formation dynamique concrète avec un formateur flexible qui adapte le contenu et le rythme à son audience »

✓ « J'ai trouvé la formation très utile qui m'a permis d'apprendre la méthodologie et les techniques de ventes »

### Professionaliser sa démarche commerciale

✓ « Bon contenu, animation customisée »

✓ « Top ! Très personnalisée à nos besoin »

✓ « M'a permis d'avoir un meilleur bagage pour mieux prendre mon rôle »

### S'approprier le rôle de manager

✓ « Très énergétique et toujours dans une bonne dynamique »

✓ « Meilleur meeting avec beaucoup de partage, bravo! »

✓ « J'ai adoré le nouveau format de partage avec les managers et la 1ère journée très productive »

### Team Building (40 personnes)

✓ « C'est un 10 ! Juliette a été très à l'écoute, attentive et en même temps exigeante sur nos travaux pour nous permettre de sortir grandis de cette formation. »

✓ « Excellente formation »

### Formation de formateur

✓ « Excellente "surprise" de par l'apport et le ludique de mise en apprentissage. L'aspect moins formel et les mises en situation servent directement la théorie »

### Gestion des incivilités pour les agents

✓ « Formation intéressante et enrichissante »

✓ « Cette formation va me permettre de prendre un bon départ avec ma nouvelle équipe »

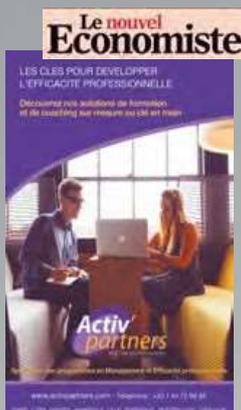
✓ « formation originale intéressante, ouverture sur l'innovation »

### Créativité et Innovation produit & services

**VERBATIM**



La Presse & la  
TV parlent de  
nous !



BFM TV &  
BFM Business



Activ'partners  
13, rue Vernier  
75017 Paris

# SPÉCIALISTE DES SOLUTIONS PLURIELLES POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE DEMAIN

## 10 bonnes raisons de choisir ACTIV'PARTNERS

1. Pour notre engagement à bien servir nos clients.
2. Pour la connaissance de nombreux secteurs d'activités.
3. Pour notre écoute de proximité grâce à notre implantation régionale avec des consultants dédiés.
4. Pour l'expertise de nos intervenants et notre équipe anglophone.
5. Pour la performance de nos programmes proposant un suivi tout inclus à 45 jours.
6. Pour nos solutions pédagogiques innovantes et efficaces.
7. Pour la qualité de nos mesures d'impact et de reporting.
8. Pour la réactivité et la disponibilité de notre équipe pédagogique.
9. Pour nos formules simples ou enrichies, adaptables au choix de chacun.
10. Pour notre expérience à gérer des déploiements nationaux et internationaux.

## Vous avez un projet Contactez-nous!



☎ 01 44 72 86 85

✉ [contact@activpartners.fr](mailto:contact@activpartners.fr)

🌐 [www.activpartners.com](http://www.activpartners.com)

N° de déclaration d'activité : 11 75 33 76 275

**Qualiopi**  
processus certifié

🇫🇷 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**