

Catalogue des Formations Intelliforma

INTRODUCTION

Formations à haute valeur ajoutée pour les centres de contact (Europe, Afrique, Madagascar) et les agences accueillant du public. Approche certifiante, modulable, orientée performance et résultats.

PILIERS DE LA PERFORMANCE INTELLIFORMA

1. MANAGEMENT D'EXCELLENCE

Programme Lean Management Belt : certification des managers

- White Belt : Sensibilisation Lean & gains rapides
- Yellow Belt : Application des outils Lean sur le terrain
- Green Belt : Pilotage de projets d'amélioration
- Black Belt : Transformation de processus complexes
- Master Black Belt : Leadership transformationnel, coaching de ceintures

Programme *learn* ARMOR : Certification des Formateurs

- COOPER (initiation à la posture de formateur)
 - SILVER (conception de parcours & animation dynamique)
 - GOLD (facilitation de l'intelligence collective)
 - PLATINUM (conduite du changement par la formation)
 - DIAMOND (stratégie de formation et accompagnement global des compétences)
-

2. 📞 **TÉLÉVENTE ENTRANTE et SORTANTE**

Performance Télévente 360° : Convaincre, Fidéliser, Résoudre (par niveaux)

- Niveau 1 : Bases de la communication téléphonique et accueil pro
- Niveau 2 : Traitement des objections, closing, relance
- Niveau 3 : Fidélisation, personnalisation des discours
- Niveau 4 : Création de valeur, ventes croisées, détection d'opportunités

Modules spécialisés

- Télévente proactive B2C / B2B
 - Gestion des appels complexes
 - Argumentaire d'impact en 90 secondes
 - Pitch client & vente en environnement difficile
-

3. 🚚 **RELATION CLIENT MULTICANALE**

- Excellence sur les canaux : téléphone, chat, email, réseaux sociaux
 - Cohérence omnicanale & réduction des irritants
 - Techniques de rédaction professionnelle (email/chat)
 - Synchronisation des canaux pour un parcours client fluide
-

4. ⚡ **INTERACTION HUMAINE & RÉOLUTION DE CONFLITS**

- Désamorçage verbal et communication empathique
 - Traitement des clients mécontents
 - Assertivité et gestion des tensions
 - Posture professionnelle et émotionnelle
-

5. 📊 **PERFORMANCE & OUTILS**

- Amélioration des KPI et gestion du temps
 - Exploitation des outils CRM / VOIP / IA
 - Pilotage de la performance individuelle & collective
-

6. COACHING & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- Coaching personnalisé pour agents, superviseurs, managers
 - Développement des soft skills (assertivité, écoute active, gestion du stress)
 - Engagement émotionnel et posture d'excellence
-

MODULES ADAPTÉS AFRIQUE et MADAGASCAR

- Adaptation interculturelle et linguistique
 - Gestion des ressources techniques locales
 - Alignement sur les standards internationaux (ISO, ITIL, COPC...)
 - Outils low-cost et solutions économiques performantes
-



FORMATIONS "CLÉS EN MAIN" CERTIFIANTES

AGENTS

"Performance Télévente 360° ": Convaincre, Fidéliser, Résoudre

TEAM LEADERS

"Leadership Collaboratif : L'Art de Coacher le Changement"

FORMATEURS INTERNES

"Train the Trainer " : de Formateur à Animateur de la Performance (Équivalent learn ARMOR Silver)



PROGRAMMES SUR MESURE

- Audit des besoins (observation, immersion, entretiens)
- Conception de parcours personnalisés
- Suivi, évaluation et ajustement des actions
- Déploiement multi-sites / multi-pays

Contactez Intelliforma pour un accompagnement stratégique sur vos compétences clés.

