Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels

Apporter une assistance professionnelle et rassurante

Présentiel ou en classe à distance

2 jours (14 h) | Prix inter : 1.490,00 € HT | Réf.: SR120

Cette formation pour hotliners s'inscrit dans le contexte de concurrence accrue et de volonté plus marquée des entreprises des secteurs privé et public de se différencier par la relation client. Établir une relation de confiance tout en gérant son stress et celui de ses interlocuteurs est un prérequis indispensable pour une assistance téléphonique efficace et satisfaisante. Assistance à l'utilisation, dépannage en ligne, accompagnement et formation des utilisateurs... sont autant de services associés au produit. Pour le hotliner, il s'agit à la fois de résoudre le problème concret de l'utilisateur, de valoriser sa prestation de service et de contribuer à l'excellence de l'image de marque, ou à l'excellence de service dans le cas d'interlocuteurs internes.

A qui s'adresse cette formation ?

- Hotliner d'assistance aux utilisateurs, technicien de help-desk, responsable de maintenance, collaborateur SAV, ayant des contacts par téléphone avec la clientèle

- Aucun.

Programme

Pendant

1 - S'adapter aux besoins du client demandeur d'assistance

- Déjouer les pièges du téléphone
- Distinguer attentes techniques et attentes relationnelles des clients
- Savoir traiter les deux attentes des clients
- Atelier pratique : la communication au téléphone

2 - 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"
- Atelier pratique : construction de son guide d'appel

3 - 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

- Mises en situation : diagnostiquer un problème, apporter la solution

4 - 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
- Entraînements sur les cas difficiles des participants



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



Evaluation

Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.



Les points forts de la formation

- Une formation dédiée aux téléacteurs d'assistance aux clients.
- Les spécificités de chacun sont prises en compte.
- Nombreuses mises en situation pour une bonne appropriation des techniques de relation au téléphone.
- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.
- La qualité d'un programme de formation développé par Cegos (© Copyright Cegos).
- 85% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.

Evaluation

Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

Dates et villes 2027 - Référence SR120

Dernières places disponibles Session garantie

A distance

du 4 févr. au 5 févr.	du 14 juin au 15 juin	du 18 nov. au 19 nov.
du 15 avr. au 16 avr.	du 16 sept. au 17 sept.	

Paris

du 18 mars au 19 mars	du 16 sept. au 17 sept.
du 13 mai au 14 mai	du 4 nov. au 5 nov.

Lyon

du 13 mai au 14 mai	du 23 sept. au 24 sept.	du 18 nov. au 19 nov.