



Accueil physique et relation téléphonique

## Hotline et help desk : optimiser son accueil téléphonique

1 jour (7h00) | ★★★★★ 4,8/5 | ACC-HOT | Évaluation qualitative de fin de stage |  
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier › Relation client › Accueil physique et relation téléphonique

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 25/06/2024.

### Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les différentes typologies de vos interlocuteurs internes et externes
- Evaluer les attentes des clients et leur niveau d'exigence
- Utiliser des techniques de communication pour optimiser les entretiens dans un contexte de hotline ou help desk
- Pratiquer l'écoute active pour améliorer la qualité de service
- Utiliser des stratégies de questionnement pour mieux comprendre les besoins des clients
- Reformuler les demandes des clients pour éviter les malentendus
- Expliquer des concepts complexes de manière simple et accessible
- Gérer les situations conflictuelles avec empathie et professionnalisme
- Elaborer un plan de progrès personnalisé pour améliorer la qualité de service.

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

\*\* ratio variable selon le cours suivi

## Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## Public concerné

Techniciens chargés de comprendre, d'informer et de dépanner des interlocuteurs internes et externes par téléphone.

## Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

# Programme

## 1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

## 2) Pendant la formation

### Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

### Identifier la qualité de service

- La typologie de nos interlocuteurs internes / externes
- La typologie : un outil du comportement client
- Les attentes de vos clients (leur niveau d'exigence)

### Véhiculer une image positive de soi et de l'entreprise

- La relation téléphonique est la vitrine de l'entreprise
- Les composantes de la communication
- Synthèse et règles de communication simples

### Optimiser ses entretiens en utilisant les techniques de communication dans le contexte de la hotline / help desk

- L'écoute active
- Les stratégies de questionnement
- La reformulation
- Donner l'information efficacement
- Expliquer

## **Garder la maîtrise des situations conflictuelles**

- L'empathie
- Mieux se connaître pour se maîtriser en cas de conflit
- Règles de communication face à un client mécontent
- Les faits, les opinions et les ressentis

## **Plan de progrès personnalisé**

- Votre contrat de progrès

## **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement : exposés suivis de questions / réponses et échanges avec les participants*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeux de rôle avec enregistrements téléphoniques*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

## **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

## **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

## **Accessibilité de la formation**

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

## **Modalités et délais d'accès à la formation**

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.