

Accueil physique et relation téléphonique

## Hotline et help desk : optimisez votre accueil téléphonique

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,8/5 | ACC-HOT | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel <sup>(1)</sup>

Formations Management > Relation client > Accueil physique et relation téléphonique



### À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information offerte aux utilisateurs de services techniques (hotline / help desk)
- Maîtriser les techniques de communications téléphoniques dans le contexte hotline / help desk.

### Niveau requis

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 élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

#### (1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel \* (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes \*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les 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.

\* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. \*\* Ratio variable selon le cours suivi.

# Programme

## Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

## 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
- La reformulation
- Les stratégies de questionnement
- Donner l'information efficacement
- Expliquer

## Garder la maîtrise des situations conflictuelles

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

## Plan de progrès personnalisé

- Votre contrat de progrès

## Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Présentation croisée*
- *Mises en situation réelle*
- *Exposés suivis de questions/réponses et échanges*
- *avec les participants*
- *Jeux de rôle avec enregistrements téléphoniques puis constats et débriefs*

## 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
- Bilan oral et évaluation à chaud

## Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)