

Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels

-Référence: **RC-7**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

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.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

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

PRÉREQUIS :

- Aucun.
- Pour le technicien intervenant en face-à-face chez le client, il est recommandé de suivre "Techniciens : optimisez votre relation client" (réf. 767).
- .

Programme

- **S'adapter aux besoins du client demandeur d'assistance**
 - Déjouer les pièges du téléphone.
 - Distinguer attentes techniques et relationnelles des clients.
 - Savoir traiter les deux attentes des clients.
 - Mise en situation Atelier pratique : la communication au téléphone.
- **Traiter efficacement la demande d'assistance du client**
 - Réussir la prise de contact : la présentation, les mots qui instaurent un climat de confiance.
 - Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande.
 - Dialoguer en se centrant 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'.

- Mise en situation Atelier pratique : construction de son guide d'appel.
- **Développer une relation de service remarquable**
 - Mise en situation Mises en situation : diagnostiquer un problème, apporter la solution.
 - 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.
- **Traiter les situations difficiles à la hotline**
 - Accompagner à distance une manipulation technique du client.
 - Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite de suite.
 - Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation.
 - Que faire quand le client émet des critiques.
 - Faire face à l'agressivité et à la pression de certains clients.
 - Mise en situation Entraînements sur les cas difficiles des participants.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc