

## 2 jours (14 heures)

Délai maximum : 2 mois.

Parcours concourant au développement des compétences. Action de formation réalisée en application des articles L 6313-1 et L 6313-2 du Code du travail.

Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous avant le début de votre formation pour que nous puissions vous orienter efficacement et vous accueillir dans les meilleures conditions.

### Objectifs pédagogiques

- Professionnaliser son accueil client
- Réussir ses prises d'appels



### Pré-requis

Une première expérience en prise d'appels est un plus pour suivre cette formation.



### Modalités pédagogiques

Modalités de formation:

- Formation réalisée en présentiel, à distance ou mixte,
- Toutes nos formations peuvent être organisées dans nos locaux ou sur site
- Feuille de présence signée en demi-journée, questionnaires d'évaluation de la satisfaction en fin de stage et 60 jours après, attestation de stage et certificat de réalisation.
- Horaires de la formation: 9h - 12h30 et 13h30 - 17h.
- Les horaires de la formation sont adaptables sur demande.



### Moyens pédagogiques

- Formateur expert dans le domaine
- Support de cours remis à chaque participant, vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard
- Feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation, questionnaire de satisfaction, attestation de stage

## Public visé

Managers de centre de service, Chefs de projets, Techniciens Helpdesk/Hotline

## Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des acquis tout au long de la formation : QCM, mises en situation, TP, évaluations orales...



### Programme de formation

#### 1. S'adapter aux besoins du client

- Repérer les pièges du téléphone
- Traiter les attentes techniques des clients
- Mise en situation

#### 2. Traiter efficacement la demande du client

- Réussir sa prise de contact
- Poser les questions pertinentes et se centrer sur l'essentiel
- Expliquer la solution ou la marche à suivre avec efficacité
- Clôturer l'entretien en laissant une "dernière bonne impression"
- Mise en situation : construction de son guide d'appel

#### 3. Développer une relation de service client

- Appliquer l'écoute active

---

## Contacts



Notre centre à **Mérignac**

14 rue Euler  
33700 MERIGNAC

☎ 05 57 92 22 00

✉ [contact@afib.fr](mailto:contact@afib.fr)



Notre centre à **Périgueux**

371 Boulevard des Saveurs,  
24660 COULOUNIEIX CHAMIERES

☎ 05 64 31 02 15

✉ [contact@afib.fr](mailto:contact@afib.fr)

# Hotline - Helpdesk : Améliorer ses prises d'appels et sa relation client



- La reformulation
- Se mettre à la place de son client
- Éviter les comportements pénalisant
- Les techniques de communication dans la relation client
- Gérer efficacement les remarques
- Mise en situation : diagnostiquer un problème, apporter la solution

#### **4. Traiter les situations difficiles**

- Conduire à distance une manipulation technique
- Comment procéder quand la demande ne peut être satisfaite de suite
- Savoir dire non tout en préservant la relation client
- Répondre aux critiques du client
- Faire face à l'agressivité et à la pression de certains clients
- Entraînements sur les cas difficiles des participants

#### **5. Apprendre à gérer les relations téléphoniques stressantes**

- Gestion du Stress
- Apprendre à se relaxer
- La respiration
- Adapter sa posture physique