

Hot Line et et Help Desk : les clés de l’Accueil

Lien : https://innov-maroc.com/formation/hot-line-et-et-help-desk-les-cles-de-laccueil

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**ASA80**	**Métiers de l'Accueil**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Valoriser activement l'image de son entreprise
- Optimiser les entretiens dans un contexte de hotline ou help desk
- Savoir gérer les situations délicates avec empathie et professionnalisme

POUR QUI ?

- Hotliner
- Technicien de help-desk

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Identifier la qualité de service

- Distinguer la typologie des interlocuteurs internes / externes
- Distinguer les attentes techniques et relationnelles des clients

2 / Soigner l'image 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

3 / Optimiser ses entretiens

- Développer son attitude d'écoute active
- Les stratégies de questionnement
- La reformulation
- Donner l'information efficacement
- Expliquer

4 / Faire face aux situations conflictuelles

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

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

26 au 27 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés