

Hotline, Helpdesk : réussir ses prises d’appels

Lien : https://innov-maroc.com/formation/hotline-helpdesk-reussir-ses-prises-dappels

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
OS88

CATÉGORIE
Support Technique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Conduire un appel d'assistance avec méthode
- 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
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes en hotline

POUR QUI ?

- Hotliner d'assistance aux utilisateurs
- Technicien de help-desk
- Responsable de maintenance
- Collaborateur SAV

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / 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)

2 / Traiter efficacement la demande d'assistance du client

- Réussir la prise de contact : trouver les mots qui instaurent la confiance
- Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande
- Se centrer 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"

3 / 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

4 / Développer une relation de service remarquable

- Personnaliser la relation : écoute active et reformulation
- Se mettre à la place de son client et le rassurer
- Éviter les comportements qui pénalisent la relation

INNOV MAROC

- Gérer efficacement les remarques déplaisantes du client

5 / 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

6 / 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

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

24 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 20 Août 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 22 Oct. 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

INNOV MAROC