



## Formation Hotline, optimiser le traitement des incidents

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Comment bien communiquer pour traiter un incident et maintenir une relation client de qualité ? Cette formation vous propose les bonnes pratiques pour gérer l'émotionnel lors de l'accueil téléphonique, savoir questionner et anticiper, déjouer l'agressivité et le stress, entretenir une relation de confiance.

### Objectifs

- | Développer sa qualité d'accueil et d'écoute au téléphone
- | Recevoir la réclamation avec objectivité et sérénité
- | Accompagner le client dans l'expression de sa réclamation
- | Désamorcer les risques de tensions
- | Etablir une relation de confiance
- | Atteindre ses objectifs de qualité de service

### Public

- | hotliners
- | chargés de support client
- | chargés de service client
- | chargés de relation client

### Prérequis

- | Maîtrise de l'outil téléphone et des entretiens.

### Programme de la formation

#### Bien communiquer

- | Emetteur / récepteur : être responsable de la qualité de la communication pour maîtriser les entretiens.
- | Les composantes de la voix : ton, volume, timbre, articulation, débit, rythme, hauteur, silence.
- | La voix transmetteur d'énergie.
- | Les outils de communication : écoute active, reformulation, questionnement, parler positif...
- | Travaux pratiques : Exercices sur la voix, l'écoute, les différents types de questions et de reformulation, le parler positif. Débriefing collectif.

#### Savoir reconnaître et accueillir l'incident

- | Faire la liste des incidents déjà vécus par les participants et relever leurs particularités.
- | Anticiper et être toujours en position d'accueil d'incidents.
- | Comprendre les attitudes qui favorisent ou amplifient les incidents.
- | Travaux pratiques : Réflexions en commun, simulations de "défectuologie" (les participants simulent des situations de résolution d'incidents).

#### Ecouter : le coeur de la relation

- | Qu'est-ce que l'écoute ?
- | La pratique de l'écoute active au téléphone.
- | Comment renforcer son attention ?
- | Ecouter pour comprendre et analyser le comportement.
- | Faire parler.

Référence	HOT
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 480 €HT
Repas	repas inclus

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

- du 15 au 16 octobre 2026
- du 17 au 18 décembre 2026

#### PARIS

- du 15 au 16 octobre 2026
- du 17 au 18 décembre 2026

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

| La grille d'écoute de Porter.  
| Travaux pratiques : Mises en situation et jeux de rôle autour de thèmes suggérés par les participants. Débriefing collectif.

#### **Poser des questions, reformuler et argumenter**

| Montrer son intérêt et son engagement à résoudre le problème en posant des questions.  
| Elaborer des questions et des points de reformulation.  
| Structurer des arguments persuasifs.  
| Travaux pratiques : Rechercher des questions de découverte et d'arguments. Mises en situation et jeux de rôle. Débriefing collectif.

#### **Gérer son registre émotionnel**

| Gérer son stress et celui de l'interlocuteur.  
| Développer son registre émotionnel.  
| Réagir face à l'agressivité.  
| Travaux pratiques : Mises en situations et jeux de rôle spécifiques pour mieux gérer son stress.

#### **Garder et capitaliser sur la confiance**

| Apprendre à développer des comportements assertifs.  
| Savoir conclure les entretiens téléphoniques.  
| Travaux pratiques : Test sur l'attitude relationnelle. Réflexion sur les comportements générateurs de confiance.

### **Méthode pédagogique**

| Exercices, autodiagnostic, mises en situation, jeux de rôle avec enregistrements.

### **Méthode d'évaluation**

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

### **Suivre cette formation à distance**

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.  
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.  
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.  
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.  
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).  
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.  
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.  
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.  
| Horaires identiques au présentiel.

---

### **Accessibilité**



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.  
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.