Formation Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels

Apporter une assistance professionnelle et rassurante

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Cette formation pour hotliners s'inscrit dans le contexte de concurrence accrue et de volonté plus marquée des entreprises de se différencier par la relation client. Établir une relation de confiance tout en gérant son stress et celui de ses interlocuteurs est un pré-requis indispensable pour une assistance téléphonique efficace et satisfaisante. Assistance à l'utilisation, dépannage en ligne, accompagnement et formation des utilisateurs... sont autant de services associés au produit. Pour le hotliner, il s'agit à la fois de résoudre le problème concret de l'utilisateur, de valoriser sa prestation de service et de contribuer à l'excellence de l'image de marque.

Référence	HOT120
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 290 €HT

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

du 27 au 28 août 2025
du 20 au 21 octobre 2025
du 15 au 16 décembre 2025

PARIS

du 10 au 11 juillet 2025
du 29 au 30 septembre 2025
du 24 au 25 novembre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

Objectifs

| Conduire un appel d'assistance avec méthode
| Développer des comportements proches des clients
| Maîtriser les situations difficiles fréquentes en hotline

Public

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

Prérequis

| Aucun

Programme de la formation

S'adapter aux besoins du client demandeur d'assistance
| Déjouer les pièges du téléphone
| Distinguer attentes techniques et attentes relationnelles des clients
| Savoir traiter les deux attentes des clients
| Atelier pratique : la communication au téléphone

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
| Atelier pratique : construction de son guide d'appel

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
| Gérer efficacement les remarques déplaisantes du client
| Mises en situation : diagnostiquer un problème, apporter la solution

Traiter les situations difficiles à la hotline
| Accompagner à distance une manipulation technique du client

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

| 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
| Entraînements sur les cas difficiles des participants

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

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.