

## LA RELATION TELEPHONIQUE AU HELP DESK EN 10 RV TELEPHONIQUES

### Objectifs :

- Avoir plus de confort pour diriger un entretien
- Valoriser le service et obtenir plus de solutions en ligne
- Comment un bon accueil peut avoir un impact sur la relation client
- Un meilleur confort permet un meilleur traitement et limite les rappels.

**Durée :** 10 RV Téléphoniques  
**Type :** Formation-Action  
**Pour qui :** Support technique, Hot Line, Service Client...

### Principaux thèmes abordés

#### Auto-Evaluation, présentation

- Analyse d'un 1er appel téléphonique.

#### Bases de la communication

- Difficultés rencontrées - observation.
- Règles de la communication : implication - interprétation - subjectivité - adaptation - ...
- Exercices d'application.
- ...

#### Identification diagnostic

- Identification et recherche du motif de l'appel.
- Comment faire un diagnostic
- ...

#### Solutions apportées

...

#### Reformulation

...

#### Conclusion, prise de congé

...

#### Comportement

...

#### Gestion des appels difficiles

...

#### Méthodologie appels sortants

...

#### Synthèse, évaluation globale, bilan

...

[Programme détaillé sur simple demande](#)