

## GESTION DE LA RELATION TELEPHONIQUE

"Dans le cadre d'une Hot line, Help Desk, Service Support, Assistance téléphonique..."

### 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
- Comment un meilleur confort va se traduire par un meilleur traitement et éviter les rappels

**Durée :** 2 jours

**Type :** Formation-Action

**Pour qui :** Support technique, Hot Line, Service Client...

### Principaux thèmes abordés

#### Un service de qualité - Prise de conscience

- Sa propre notion d'un service de qualité par téléphone (bonnes et mauvaises expériences)
- Evaluer la différence entre ce que l'on veut dire et ce que l'on dit.

#### Les règles de la communication au téléphone

- Evaluation individuelle de sa forme de communication
- Outils face aux obstacles de la communication,
- Ecoute, implication - interprétation - subjectivité - adaptation - etc...

#### Perception

- Amélioration des facultés d'écoute
- Technique de questionnement
- Prise en charge de la demande

#### Attitudes et comportements

- Sourire, ton, convivialité,
- Débit, prononciation
- Elocution, rythme,
- Langage positif, temps
- ...

#### Plan d'Appel/Déroulement d'un entretien au support technique

- Préparation
  - ✓ ...
- Présentation
  - ✓ Rôle – Importance de l'image
- Identification
  - ✓ ...
- Prise en charge, Recherche et/ou Rappel Historique
  - ✓ ...
- Analyse
  - ✓ Méthodes ...
  - ✓ Questions fermées ou alternatives
- Solutions
  - ✓ Résolution en ligne
  - ✓ Résolution en différé
  - ✓ Transfert vers autre service
- Conclusion
  - ✓ Synthèse et validation par l'interlocuteur
  - ✓ ...
- Prise de congé
  - ✓ Souhait et salutation, laisser une bonne impression

#### Le diagnostic

- ✓ ...

#### Appels difficiles et gestion du Stress

- Méthode de résolution face à l'agressivité
- Gestion du stress ...

#### Conclusion et évaluation

#### Pédagogie opérationnelle,

- ✓ Prise en compte du contexte métier et de la typologie des appels.
- ✓ Entraînement pratique, mise en situation téléphonique.
- ✓ Ecoute et analyse des appels avec définition des axes de progrès.

[Programme détaillé sur simple demande](#)