

HOTLINE – SAV – SUPPORT TECHNIQUE AU TELEPHONE

“Qualité et Efficacité pour Traiter les Incidents...”

Objectifs :

- Acquérir des techniques de gestion de la relation téléphonique pour un traitement plus efficace en préservant une relation client de qualité.
- Comprendre, créer une relation de confiance, rassurer l'utilisateur.
- Apporter la réponse la plus rapide et crédible pour conforter.
- Savoir gérer les situations difficiles et le stress en préservant la relation

Durée : 2 jours

Type : Formation-Action

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

Principaux thèmes abordés

Tour de table

- Présentation et attentes des participants pour
 - ✓ Evaluer le niveau de connaissance et la motivation de chacun
 - ✓ Avoir leur perception du type de relation avec leurs interlocuteurs

Qualités du Service Client

- Définition de la qualité de service
- Comparer les attentes et les expériences de chacun

Bien communiquer

- Les outils :
 - ✓ Ecoute active
 - ✓ Reformulation
 - ✓ Questionnement
 - ✓ Interprétation
 - ✓ ...

Attitude et langage

- Sourire, ton, convivialité,
- Débit, prononciation
- Elocution, rythme,
- Langage positif, temps
- Mots, phrases, vocabulaire (les termes pour convaincre)

Le climat relationnel, le professionnalisme, le suivi client...

- La différence entre un appel « lambda » et un appel de qualité c'est :
 - ✓ la compréhension du besoin du client
 - ✓ la capacité de s'adapter au langage de tout interlocuteur
- Au-delà de la technique, développer ses qualités d'écoute
- Prouver sa compréhension par une reformulation efficace
- Expliquer comment la solution va être apportée
- Savoir conclure l'entretien
- Le suivi client, le tenir informé...
- Proposer une offre de service complémentaire (suivant le contexte)

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

- Prise en charge, Recherche et/ou Rappel Historique
 - ✓ Motif – Contexte – Reformulation
- Analyse
 - ✓ Méthodes (entonnoir...)
 - ✓ Questions fermées ou alternatives
- Solutions proposées
 - ✓ 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

Stress et appels difficiles :Gérer l'Entretien et Maintenir la Relation Client.

- Gestion du stress
- Gestion de l'appel agressif...
- Diriger un entretien
 - ✓ structurer son entretien, se faire respecter, éviter de subir
- Savoir dire non :
 - ✓ en préservant la relation commerciale.
 - ✓ en maintenant le dialogue.

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](#)