Hotline, optimiser le traitement des incidents

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : HOT - Prix 2024 : 1 300€ HT

Le prix pour les dates de sessions 2025 pourra être révisé

Comment bien communiquer pour résoudre efficacement un incident technique et assurer une relation client de qualité ? Cette formation vous propose les bonnes pratiques pour gérer l'émotionnel dés l'accueil téléphonique, questionner utilement, déjouer l'agressivité et le stress et maintenir une relation de confiance.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Développer sa disponibilité et sa qualité d'écoute au téléphone

Aborder le traitement des incidents avec objectivité et sérénité

Se mobiliser pour accompagner le client

Désamorcer les risques de tensions

Etablir une relation de confiance

Etre à l'aise au cours des entretiens pour réaliser ses objectifs de qualité de service

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

TRAVAUX PRATIQUES

Exercices, autodiagnostic, mises en situation, jeux de rôles enregistrés et débriefés.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

1) 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.

Exercice : Jeux d'acteurs sur la voix, l'écoute, les différents types de questions et de reformulation, le parler positif. Débriefing collectif.

2) Gérer et traiter l'incident

- Faire la liste des incidents déjà vécus et relever leurs particularités.
- Anticiper et être toujours en position d'accueil de résolution.
- Comprendre les attitudes qui favorisent ou amplifient les incidents.

Mise en situation : Exercices de "défectuologie" : les participants jouent des situations de résolution d'incidents.

3) Ecouter : le cœur de la relation

- Développer son écoute pour mieux valoriser et gérer la situation.
- Comprendre les deux types d'écoute : active et objective.
- Connaitre les techniques pour renforcer son attention.
- Ecouter pour comprendre, analyser et s'adapter au comportement.

Mise en situation : Maîtriser les techniques d'écoute client au téléphone. Débriefing en groupe.

PARTICIPANTS

Hotliners, chargés de support client, chargés de service client, chargés de relation client

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

4) 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.
- Argumenter dans les trois situations : possibilité de résolution, proposition d'un délai, savoir dire "non".

Mise en situation : Entrainement au questionnement, reformulation et argumentation positive.

5) Gérer son registre émotionnel

- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur.
- Développer son registre émotionnel.
- Réagir face aux mécontentements.

Jeu de rôle : Gérer son stress et ses émotions en situation de relation client.

6) Garder et capitaliser sur la confiance

- Apprendre à développer des comportements assertifs.
- Gérer les situations complexes en particulier les délais de résolution.
- Savoir conclure les entretiens téléphoniques.

Exercice : Test sur l'attitude relationnelle et l'assertivité. Réflexion sur les comportements générateurs de confiance.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 07 nov.

2025 : 24 févr., 05 mai, 30 juin, 25 août, 27 oct., 15 déc.

LILLE
2025 : 24 févr., 05 mai, 25 août, 27 oct.

PARIS
2024 : 24 oct.

2025 : 17 févr., 28 avr., 23 juin, 18 août, 20 oct., 08 déc.