

Formation Améliorer son efficacité à la hotline

Durée :	2.0 jour(s)
Objectifs :	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir gérer la relation téléphonique. • Créer une relation client de qualité. • Apprendre à rassurer l'utilisateur. • Gérer les situations difficiles.
Public :	<ul style="list-style-type: none"> • Personne ayant à assurer du support téléphonique.
Prérequis :	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun.
Modalités et moyens pédagogiques	<p>Apports théoriques alternés par des exercices pratiques et/ou des mises en situation Échanges entre stagiaires venant enrichir le déroulé de la session</p> <p>Salle de formation équipée de dispositif vidéo Grand Ecran</p> <p>Portail web: maformation.vaelia.fr</p>
Modalités d'évaluation	Auto évaluation des acquis, exercices pratiques et/ou échanges avec le formateur.
Moyens d'encadrement	Un formateur expert spécialisé en Ressources Humaines dont les compétences ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou Vaelia.
Satisfaction globale :	<p>4.59/5</p> <p><i>Calculée à partir des évaluations stagiaires sur les 12 derniers mois.</i></p>

Jour 1

Les fondamentaux de l'assistance par téléphone

- Les règles d'or de la communication par téléphone.
- Déjouer les pièges du téléphone.
- Attentes techniques et attentes relationnelles des clients.
- La double compétence à développer par le hotliner.

Traiter la demande d'assistance du client avec professionnalisme

- Réussir la prise de contact : la présentation, les mots qui instaurent un climat de confiance.
- Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande.
- Dialoguer en restant centré sur l'essentiel et la recherche de solutions.
- Expliquer la solution, la marche à suivre avec efficacité.
- Comment bien terminer son entretien en laissant une "dernière bonne impression".

Relation de service : développer un climat relationnel remarquable

- Personnaliser la relation : l'écoute active, la reformulation.
- Se mettre à la place de son client et le rassurer.
- Faire la chasse aux comportements qui pénalisent la relation.
- Se sentir concerné et non visé par les remarques déplaisantes du client (cas des stagiaires 80%).

Jour 2

Traiter les situations difficiles à la hotline

- Accompagner à distance une manipulation technique du client.
- Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite immédiatement.
- 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.
- Développer son assertivité

Gestion du stress

- Se familiariser avec les méthodes, outils de gestion du stress
- Savoir lâcher prise, prendre du recul et reconnaître un état de stress
- Savoir accepter, gérer ses états émotionnels
- Savoir prendre du recul face à des situations
- Utiliser des techniques d'argumentation, techniques de communication, d'écoute, de contrôle et de gestion des émotions