

COMMUNICATION EN CENTRE D'APPEL

Comment gérer son stress et celui de ses interlocuteurs pour établir un climat de confiance entre l'assistant téléphonique et l'interlocuteur.

Comment résoudre le problème concret de l'utilisateur, valoriser sa prestation de service et contribuer à l'amélioration de l'image de son entreprise.

Lors de cette action, les stagiaires seront amenés à :

- Apprendre la méthodologie qui leur permettra de répondre efficacement aux attentes des utilisateurs.
- Développer les postures permettant de gagner la confiance des clients.
- Apprendre à gérer les situations difficiles et maîtriser les agressivités des utilisateurs.

Durée

21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Téléacteurs d'assistance aux utilisateurs.
- Technicien de help-desk.
- Responsable de maintenance.
- Collaborateur SAV.
- Toute personne ayant des contacts par téléphone avec la clientèle.

Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Communiquer efficacement avec l'outil téléphone.
- Conduire un appel d'assistance avec méthode et rigueur.
- Développer une attitude et des comportements proches des utilisateurs.
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes en hotline.

Contenu de la formation

LES FONDAMENTAUX DE L'ASSISTANCE PAR TELEPHONE

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

TRAITER LA DEMANDE D'ASSISTANCE DE L'UTILISATEUR 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 se centrant sur l'essentiel et la recherche de solutions.
- Expliquer la solution ou la marche à suivre avec efficacité.
- Comment bien terminer son entretien en laissant une «dernière bonne impression».

RELATION DE SERVICE : DEVELOPPER UN CLIMAT RELATIONNEL REMARQUABLE

- Personnaliser la relation : l'écoute active, la reformulation.
- Se mettre à la place de son interlocuteur et le rassurer.
- Faire la chasse aux comportements qui pénalisent la relation.
- Se sentir concerné, et non visé, par les remarques déplaisantes de l'utilisateur.

GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville

97200 Fort-de-France

Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com

Tel: +596696317559



TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES A LA HOTLINE

- Accompagner à distance une manipulation technique de l'utilisateur.
- Comment procéder quand la demande de l'utilisateur ne peut être satisfaite immédiatement.
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation.
- Que faire quand l'utilisateur émet des critiques.
- Faire face à l'agressivité et à la pression de certains interlocuteurs.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.