

Relation client dans les hotlines

Comment apporter le service attendu par les clients, tant du point de vue technique que relationnel ? Comment gérer la pression de clients internes ou externes et apporter les solutions qui valoriseront l'image du service ?

OBJECTIFS

- Optimiser la qualité de la communication téléphonique
- Traiter efficacement les appels clients dans le but d'établir une relation de confiance
- Maîtriser les bons réflexes pour se sortir habilement des situations difficiles, de blocage

PROGRAMME

Déterminer les fondamentaux de la communication téléphonique

- Utiliser sa voix, comme transmetteur d'énergie
- Maîtriser l'écoute active, le cœur de la relation
- Identifier le niveau d'exigence des clients, leurs attentes techniques et relationnelles

Traiter les demandes et incidents des clients avec efficacité

- Réussir le premier contact
- Questionner de façon pertinente afin de diagnostiquer la demande du client
- Savoir reformuler positivement la demande du client
- Expliquer au client les étapes de la résolution de l'incident
- Faire part de la solution au client et se mettre à sa portée
- Savoir conclure un entretien téléphonique

Développer une relation de service exceptionnelle au sein d'une Hotline

- Etablir un contact privilégié avec chaque client
- Comprendre le client et ses besoins
- Instaurer un climat de confiance
- Utiliser les expertises des collègues

Maîtriser les situations délicates

- Accompagner un client dans les manipulations techniques
- Comment procéder quand la demande ne peut aboutir immédiatement
- Gérer son stress et celui du client d'une Hotline
- Faire face à l'agressivité de certains clients
- Sortir des situations de blocage et préserver la relation

2 jours

prix par participant

1 460 €^{HT}

code formation : RC07

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation centrée sur l'expérience des participants
- Entraînement et mises en situation
- Guide de bonnes pratiques élaboré en formation

POUR QUI ?

- Technicien de Hotline ou Help-Desk gérant les incidents des clients internes ou externes par téléphone

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 29-30 avr. 2025
- 15-16 mai 2025
- 12-13 juin 2025
- 11-12 sept. 2025
- 15-16 oct. 2025
- 20-21 nov. 2025
- 3-4 déc. 2025

STAGE / FORMATION

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
apparaître sur votre facture ?

Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui ☐ Non ☐

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

RÈGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR

FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337

BIC : CMCIFRPP

Nom _____
Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)