



HOTLINE : GÉRER EFFICACEMENT LES PRISES D'APPELS

Garantir une satisfaction client optimale dans le contexte exigeant de la hotline

FORMATIONS COURTES

INITIATION

NEW

Ref. : C24HOTLRC

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1440 € HT

Repas inclus

Lorsque chaque appel téléphonique représente une opportunité de **renforcer la relation client**

, il est essentiel d'investir dans la formation de vos équipes de hotline.

Notre programme spécialisé vous offre les outils nécessaires pour maîtriser les **situations complexes**, développer une **relation client solide** et affiner vos compétences en **communication**.

En mettant l'accent sur la gestion des appels en hotline, vous apprendrez à naviguer avec assurance à travers les défis rencontrés au **téléphone**

. Durant ces deux jours, vous perfectionnez vos techniques de communication en contribuant à améliorer l'image de votre entreprise et en optimisant chaque interaction client. Pendant notre formation, l'**écoute active** sera au cœur de votre approche, vous permettant de comprendre pleinement les besoins et les préoccupations des clients, et de répondre de manière efficace et empathique.

Avec cette formation, transformez chaque appel des hotliners en une **opportunité** de fidélisation et de satisfaction client.

LIEUX ET DATES DÉTAILLÉS

À distance

19 et 20 juin 2025

- 19/06/2025 09:00 --> 20/06/2025 17:30 à À distance
 - 19/06/2025 09:00 --> 19/06/2025 17:30
 - 20/06/2025 09:00 --> 20/06/2025 17:30

OBJECTIFS

- Gérer les situations complexes par téléphone en hotline.
- Développer sa relation client et ses compétences en communication.
- Maîtriser les techniques de communication pour améliorer l'image de l'entreprise et optimiser les appels en hotline ou helpdesk.
- Développer l'écoute active

POUR QUI ?

Hotliners, chargés de service client, techniciens help desk, tout collaborateur ayant des contacts avec les clients par téléphone.

PRÉREQUIS

Aucun.



COMPÉTENCES ACQUISES

Réussir efficacement vos prises d'appels et développer votre relation client.

PROGRAMME

Hotline : Gérer efficacement les prises d'appels

Modules distanciels :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

Acquérir les clés d'une communication efficace et de qualité

- Identifier les composantes et difficultés de la communication : interprétation, distorsion, déformation et représentation personnelle.
- Comprendre l'importance de la voix dans la communication téléphonique.
- Maîtriser les attitudes et formulations positives.
- Savoir s'adapter à son interlocuteur et synchroniser sa communication.
- **Atelier pratique** : Réalisation d'un autodiagnostic (outil : SWOT).

Prendre en charge une demande d'assistance

- Développer son écoute active et objective pour comprendre la demande et s'adapter à son interlocuteur.
- Identifier le problème avec méthode : la technique du questionnement.
- Montrer son intérêt et son engagement avec la reformulation.
- Annoncer les étapes de l'accompagnement technique.
- **Ateliers pratiques** :
 - Jeux d'écoute et de questionnement.
 - Exercice de reformulation.

Apporter une assistance technique adaptée et relationnelle

- Expliquer la solution ou la marche à suivre dans un langage simple, clair et personnalisé.
- Se centrer sur l'essentiel et la recherche de solutions.
- Accompagner à distance une manipulation technique.
- S'assurer de la satisfaction du client dans la résolution du problème.
- Conclure l'appel avec une prise de congé conviviale et personnalisée.
- **Atelier pratique** : Mises en situation en groupe.

Gérer les situations difficiles

- Faire accepter un délai d'intervention.
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation.
- Recevoir les critiques.
- Faire face à l'agressivité des clients.
- Assurer le suivi des dysfonctionnements pour gagner en proactivité
- **Ateliers pratiques** :
 - Atelier de rédaction de réponses aux objections.
 - Mises en situation de situation conflictuelles.

INTERVENANTS

Véronique TRAVI

MISSIONEO

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**. Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

