

FORMATION OPÉRATEUR CENTRE D'APPEL

OBJET DE LA FORMATION

Traiter efficacement les appels des utilisateurs.

OBJECTIFS

- 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.

PROGRAMME

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.

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.

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.

DUREE : 3 jours

PRIX et DATES : Nous contacter