



2  
Jours

## Hotline - Gérer efficacement les appels

dans RELATION CLIENT - CENTRE D APPELS / Réf : RCL-APPL-02

### Objectifs de la formation

- Pratiquer la communication par téléphone
- Gérer les appels d'assistance
- Régler les situations difficiles

### Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

#### Jour 1 - Matin

##### 1. Définir les bases de l'assistance

- Apprendre à communiquer par téléphone
- Ecouter le client pour comprendre ses attentes (au niveau technique et relationnel)

#### Jour 1 - Après-midi

##### 2. Gérer les demandes d'assistance

- Savoir instaurer la confiance
- Questionnement pour cerner la demande
- Rechercher la solution
- Expliquer de façon claire et précise
- Prendre congé

#### Jour 2 - Matin

##### 3. Etablir une bonne relation

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- Personnaliser l'échange
- Rassurer le client et répondre à sa demande
- Garder de la distance

## Jour 2 - Après-midi

### 4. Régler les situations difficiles

- Accompagnement à distance
- Savoir dire « NON »
- Calmer un client agressif
- Savoir différer le règlement d'un problème

### Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

### Public cible

Toute personne travaillant ou amenée à travailler au sein d'une hotline

### Pédagogie

#### Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

#### Modalités d'évaluation

#### SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

**SAS LEXOM**

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :



