



## UNE HOTLINE EFFICACE - ATE

### Objectifs de la formation

Assurer un accueil et un suivi satisfaction client

### Objectifs pédagogiques

Développer des outils pour l'accueil et le suivi du client sur un plateau téléphonique entrant

### Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

### Public visé

Salarié en activité

### Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

### Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques.

Face à face pédagogique interactif établit dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

### Durée

14 heures

### Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

### + INFOS

Pour toute information et inscription

**Florence KRECINA**

**f.krecina@filea.eu**

**03 88 15 58 65**

### Contenu de la formation

Les typologies clients

- Collecter les données clients
- Identifier son client
- Adapter son ton et son contenu au client

Adaptation client par téléphone

- Gestion de la communication par téléphone
- Processus de gestion techniques des attentes du client
- Savoir déceler les attentes relationnelles d'un client par téléphone

Traiter la demande du client de façon efficace

- Savoir instaurer un climat de confiance dès la prise de contact
- Diagnostiquer la demande
- Accompagnement de l'interlocuteur dans la gestion et la résolution de problèmes techniques en hot line
- Gestion des réponses non prévues par le script

Développer la satisfaction client

- Expliquer la solution de manière efficace
- Laisser une image positive à la fin de l'entretien

Savoir traiter les situations difficiles à la hotline

- Gestion du client mécontent
- Faire face à l'agressivité et à la pression de certains clients
- Gestion du stress

### Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

### L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

### La validation

Attestation descriptive de formation

### Prix de la session

Intra : 2100.00€

Inter : 320.00€

Mise à jour 160114