



## Relation client dans un

## helpdesk/hotline

Référence : **TEL.43**

Durée conseillée :

**2 jours**

Tarif en inter-entreprise :

**1400 € HT / personne**

Tarif en intra-entreprise :

**1475 € HT/ jour / groupe**

<https://www.cnfce.com/formation-relation-client-communication-Helpdesk>

## Formation relation client dans un Helpdesk : Développer la communication d'un support technique / des techniciens

Comment apporter une solution concrète à ses utilisateurs par téléphone ? **Comment mettre le support technique au service de l'image de l'entreprise ?** Le support technique/l'assistance par téléphone, ou encore le **technicien HelpDesk**, font office de tampon entre un client et le service qualité proposé par une entreprise. Une bonne communication, un traitement répondant au mieux aux demandes d'un client, et de ce fait limitant les risques de retour d'appel, sont les clés d'un support technique par téléphone professionnel et efficace.

Notre **formation relation client pour technicien Helpdesk** se décline sur 2 jours et alternera théories mais surtout pratiques pour permettre aux techniciens du support de technique de votre entreprise de développer leurs compétences en communication téléphonique et de les mettre au service du client et de ses besoins.

### Objectifs pédagogiques

- Valoriser l'image de votre entreprise à travers des appels Helpdesk professionnels
- Développer ses compétences en communication pour assurer un traitement professionnel des appels
- Traiter chaque appel en intégrant des méthodes et des techniques

professionnelles, répondre à la demande et limiter les risques de retour d'appel



## Programme

### **Introduction à la formation : Comprendre le positionnement du technicien HelpDesk**

- Pourquoi êtes-vous là ? Quelles sont les attentes de votre entreprise vis-à-vis de cette formation ?
- Comment assurer le traitement efficace d'un entretien téléphonique technique ?
- Quelles sont les compétences à travailler pour optimiser et rendre qualitatifs vos appels ?

### **Comprendre et intégrer les fondamentaux de la communication par téléphone dans vos échanges techniques**

- L'accueil téléphonique et l'identification de son interlocuteur : la présentation professionnelle au téléphone
- Communication verbale et non verbale, l'image virtuelle, l'image que vous renvoyez
- Mise au point sur le langage verbal
  - Appréhender les principes fondamentaux de la communication verbale : débit, rythme, intonation, ton et volume
  - S'approprier le vocabulaire conventionnel de l'accueil au téléphone, les termes professionnels de l'accueil et les mots noirs
  - Maîtriser les règles de la communication avec l'autre et les facteurs clés d'une communication réussie
- Appréhender le langage non verbal ou les postures à adopter au téléphone
  - Distinguer les principes fondamentaux de la communication non verbale : Le regard, le sourire, les silences
  - Distinguer les postures à adopter et les attitudes à éviter
  - Qu'est-ce qu'un tic parasite ? Pourquoi est-il important de les

surveiller

- Autodiagnostic : Comment développer la qualité de l'accueil ?

## **Maîtriser la prise en charge d'une demande et engager le pilotage d'un entretien**

- Découvrir les besoins de son interlocuteur avec méthode : appréhender les techniques de questionnement
- Développer l'écoute active pour mieux le comprendre et apporter une réponse adaptée
- Reformuler les attentes pour valider la compréhension de la demande
- Annoncer les étapes de l'accompagnement technique : rassurer pour mieux guider son interlocuteur

## **Assurer l'intervention technique/HelpDesk, comment s'adapter à son interlocuteur et l'accompagner**

- Introduction à l'exercice : identifier les différents profils d'appelants et leurs modes de fonctionnement
- Devenir formateur occasionnel : travailler sa pédagogie et son empathie
  - Comment guider avec tact et savoir-faire ? une compétence clé pour un technicien de maintenance
  - Adapter et s'adapter à son interlocuteur : le principe de la synchronisation
- Gérer ses émotions, prendre du recul et appréhender son stress, source de conflits
  - Retour sur le niveau technique de son interlocuteur, comprendre et apprendre pour mieux intervenir
  - Identifier quelques techniques permettant de limiter le stress, rassurer et se rassurer
  - Comment éviter un conflit ? Identifier les sources de l'intervention bienveillante

## **Savoir conclure avec professionnalisme, la signature de votre appel**

- Comment valider l'accord de son interlocuteur sur la résolution de son problème ou l'obtention d'une réponse claire ?
- Pourquoi assurer un appel de qualité et obtenir l'adhésion de son interlocuteur ?

- Focus sur la notion de gain de temps ou perte de temps en cas d'inefficacité
- Comprendre le principe de la conclusion et ses techniques, engager l'appelant à mettre en œuvre
- Conclure avec méthode, s'engager vers l'efficacité d'un entretien technique

Programme daté du 23/03/2022

## Public & prérequis

### Public cible

**La formation relation client dans un Helpdesk s'adresse à tout professionnel souhaitant développer ses compétences en communication par téléphone :**

- Technicien support client
- Ingénieur assistance technique
- Représentant technique utilisateur
- Ingénieur support technique
- Directeur assistance technique

### Pré-requis

**Aucun prérequis pour suivre la formation relation client dans un Helpdesk / pour techniciens**

## Méthodes pédagogiques

- Support de cours de la **formation relation client dans un Helpdesk**
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur - Retour d'expériences des stagiaires
- Apports théoriques et pratiques sous forme d'échanges interactifs - 30% de théorie et 70% de pratique

- Travaux d'application sous forme de brainstorming
- Mises en situation et exercices pratiques pour chaque étape d'un entretien
- Evaluation des acquis sous forme de questionnaire

### Évaluation des acquis en fin de formation



## Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
29-09-2022	30-09-2022	CLASSE VIRTUELLE
17-10-2022	18-10-2022	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
24-10-2022	25-10-2022	Lyon
09-11-2022	10-11-2022	Classe virtuelle – Formation à distance
23-11-2022	24-11-2022	PARIS
06-12-2022	07-12-2022	Lille
13-12-2022	14-12-2022	CLASSE VIRTUELLE
14-12-2022	15-12-2022	Bordeaux
18-01-2023	19-01-2023	Bordeaux
01-02-2023	02-02-2023	Classe virtuelle – Formation à distance
13-02-2023	14-02-2023	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
20-02-2023	21-02-2023	Lille
13-03-2023	14-03-2023	Lyon
13-04-2023	14-04-2023	Classe virtuelle – Formation à distance
25-04-2023	26-04-2023	Bordeaux
03-05-2023	04-05-2023	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
22-05-2023	23-05-2023	Strasbourg
13-06-2023	14-06-2023	Lyon
22-06-2023	23-06-2023	Lille
05-07-2023	06-07-2023	Classe virtuelle – Formation à distance
25-07-2023	26-07-2023	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
02-08-2023	03-08-2023	Bordeaux
24-08-2023	25-08-2023	Lyon

26-09-2023	27-09-2023	Lille
04-10-2023	05-10-2023	MIXTE VISIO / PRESENTIEL Paris
11-10-2023	12-10-2023	Strasbourg
23-10-2023	24-10-2023	Bordeaux
23-11-2023	24-11-2023	Lille
06-12-2023	07-12-2023	Lyon
21-12-2023	22-12-2023	Classe virtuelle – Formation à distance

