

La Relation Téléphonique au Help Desk

jcf

Objectifs :

- L'Objectif principal est l'apprentissage des techniques de communication et l'acquisition des comportements nécessaires pour améliorer la qualité de la relation téléphonique et l'efficacité du Service Accueil, Assistance, Support et Diagnostic

Contenu :

- Pouvoir véhiculer l'image du service ou de l'entreprise
- Pouvoir compenser la perte des effets visuels
- Maîtriser les 8 règles importantes de la communication téléphonique
- Pratiquer les règles du langage téléphonique (mots, voix,...)
- Maîtriser les techniques de questionnement pour gagner du temps
- Gérer les différentes situations du Help Desk (Accueil, Prise en compte, Diagnostic, Résolution, Dispatch, Conseil, Clôture)
- Gérer les situations difficiles (clients mécontents, traitement des réclamations, période de pointe, gestion du stress au téléphone)

Méthodologie :

- Exposés théoriques et discussions interactives
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Entraînements individuels par jeux de rôles
- Analyse des points forts et des points à améliorer

Public :

- Le personnel et le management du Help Desk et des Centres d'Appels

Durée :

- 2 Jours