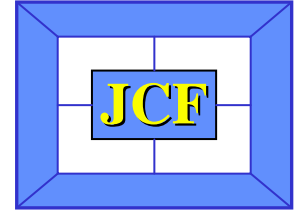


# Service Compris au Téléphone



## Objectifs:

- Acquérir une stratégie de services basée essentiellement sur la réponse aux besoins et attentes du client ou utilisateur
- Etablir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur
- Acquérir les éléments permettant d'offrir un service de qualité
- Acquérir les comportements adaptés à la communication au téléphone

## Contenu:

- La satisfaction du client ou de l'utilisateur
- Les expressions de la non-qualité
- Les impératifs de qualité dans la prestation de services
- Les quatre phases pour obtenir un client satisfait
- Analyse des comportements nécessaires pour satisfaire le client
- Analyse des besoins-clés que le service doit satisfaire
- 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
- Plan de perfectionnement individuel

## Méthodologie :

- Exposés de sensibilisation
- Exercices en sous-groupes
- Entraînements individuels par jeux de rôles

## Public :

- Toute personne du help Desk

## Durée :

- 2 Jours