

# 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