



# Hotline, Helpdesk : réussir ses prises d'appels

Lien : <https://innov-systems.com/formation/hotline-helpdesk-reussir-ses-prises-dappels>

 DURÉE  
**3 jours (21h)**

 RÉFÉRENCE  
**OS88**

 CATÉGORIE  
**Support Technique**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Conduire un appel d'assistance avec méthode
- ✓ Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information offerte aux utilisateurs de services techniques (hotline / help desk)
- ✓ Maîtriser les techniques de communications téléphoniques dans le contexte hotline / help desk
- ✓ Maîtriser les situations difficiles fréquentes en hotline

## POUR QUI ?

- ✓ Hotliner d'assistance aux utilisateurs
- ✓ Technicien de help-desk
- ✓ Responsable de maintenance
- ✓ Collaborateur SAV



## Programme détaillé

### 1 / Identifier la qualité de service

- La typologie de nos interlocuteurs internes / externes
- La typologie : un outil du comportement client
- Les attentes de vos clients (leur niveau d'exigence)

### 2 / Traiter efficacement la demande d'assistance du client

- Réussir la prise de contact : trouver les mots qui instaurent la confiance
- Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande
- Se centrer sur l'essentiel et la recherche de solutions
- Expliquer la solution ou la marche à suivre avec efficacité
- Clore l'entretien en laissant une "dernière bonne impression"

### 3 / Véhiculer une image positive de soi et de l'entreprise

- La relation téléphonique est la vitrine de l'entreprise
- Les composantes de la communication
- Synthèse et règles de communication simples

### 4 / Développer une relation de service remarquable

- Personnaliser la relation : écoute active et reformulation
- Se mettre à la place de son client et le rassurer
- Éviter les comportements qui pénalisent la relation
- Gérer efficacement les remarques déplaisantes du client

### 5 / Traiter les situations difficiles à la hotline

- Accompagner à distance une manipulation technique du client

- Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite de suite
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation
- Que faire quand le client émet des critiques
- Faire face à l'agressivité et à la pression de certains clients

## 6 / Garder la maîtrise des situations conflictuelles

- L'empathie
- Mieux se connaître pour se maîtriser en cas de conflit
- Règles de communication face à un client mécontent
- Les faits, les opinions et les ressentis

## Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

 08 au 10 Jul. 2026

 Présentiel - Casablanca

 02 au 04 Sep. 2026

 Distanciel

 28 au 30 Oct. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : [contact@innov-systems.com](mailto:contact@innov-systems.com)

 **Web** : <https://www.innov-systems.com>

Innov Systems