



Hot Line et et Help Desk : les clés de l'Accueil

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA80

CATÉGORIE
Métiers de l'Accueil

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Valoriser activement l'image de son entreprise
- ✓ Optimiser les entretiens dans un contexte de hotline ou help desk
- ✓ Savoir gérer les situations délicates avec empathie et professionnalisme

POUR QUI ?

- ✓ Hotliner
- ✓ Technicien de help-desk



Programme détaillé

1/ Identifier la qualité de service

- Distinguer la typologie des interlocuteurs internes / externes
- Distinguer les attentes techniques et relationnelles des clients

2/ Soigner l'image 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

3/ Optimiser ses entretiens

- Développer son attitude d'écoute active
- Les stratégies de questionnement
- La reformulation
- Donner l'information efficacement
- Expliquer

4/ Faire face aux situations conflictuelles

- L'empathie
- Mieux se connaître pour se maîtriser en cas de conflit
- Les 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
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

📅 23 au 24 Juil. 2026 📍 Casablanca - Maroc

📅 22 au 23 Sep. 2026 📍 Casablanca - Maroc

📅 19 au 20 Nov. 2026 📍 Casablanca - Maroc

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

🔄 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210
✉ **Email** : contact@innov-maroc.com
🌐 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

▼
Scannez pour accéder
à la fiche en ligne