FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Maîtrise de la Hotline - Gestion Efficace des Appels

Le 01/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Acquérir les compétences fondamentales pour gérer efficacement une hotline
- Élever le niveau de service à la clientèle par une communication optimisée
- Maîtriser les situations difficiles et les appels complexes avec assurance.

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1 : Fondamentaux de la gestion des appels et communication efficace

Matin : Les Bases de la Hotline

- Introduction à la gestion d'une hotline
- Comprendre les attentes et besoins des appelants
- Techniques pour une écoute active et empathique
- Les bonnes pratiques en matière de ton et d'élocution

Après-midi : Communication Efficace et Gestion des Émotions

- Techniques de communication pour désamorcer les tensions
- Gérer son propre stress et celui des appelants
- Utilisation de scripts et réponses aux questions fréquentes
- Simulation d'appels difficiles et mise en situation

JOUR 2 : Stratégies avancées et optimisation des processus d'appels

Matin : Gestion des Appels Complexes

- Stratégies pour la résolution rapide des problèmes
- Gestion des plaintes et des appels de crise
- Suivi efficace des appels et assurance qualité
- Utilisation des outils CRM pour la gestion des appels

Après-midi : Atelier Pratique et Amélioration Continue

- Atelier pratique : jeux de rôle avec scénarios variés
- Analyse des appels : évaluation et feedback constructif
- Techniques pour l'amélioration continue des services de hotline

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Plan d'action personnalisé pour l'application des compétences acquises

FIN DE FORMATION: Évaluation et Planification du Suivi

- Récapitulatif des compétences clés acquises
- Évaluation interactive des connaissances
- Discussion sur les stratégies de mise en œuvre à long terme

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Tout public

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.