

# Hot Line et et Help Desk : les clés de l’Accueil

*Lien : https://maroc-performance.com/formation/hot-line-et-et-help-desk-les-cles-de-laccueil*

| DURÉE | RÉFÉRENCE | CATÉGORIE |
|---|---|---|
| **2 jours (14h)** | **ASA80** | **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

Maroc Performance



## 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

Maroc Performance

## 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

| | |
|---|---|
| 19 au 20 Nov. 2026 | Distanciel |
| 26 au 27 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 25 au 26 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 25 au 26 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 22 au 23 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |

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

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@maroc-performance.com
**Web :** https//www.maroc-performance.com


Maroc Performance — Tous droits réservés