

Travailler dans le support

Exercices



Communication : Conduite d'un entretien téléphonique

Objectif(s) :

A la fin des exercices, l'élève doit être capable de :

- Se comporter de manière adéquate avec les clients et l'équipe (capacité à communiquer, capacité à gérer des conflits, aptitude au travail en équipe)
- Saisir, traiter, documenter ou faire suivre de manière exhaustive les demandes du client dans le 1^{er} niveau d'assistance
 - Connaître les possibilités pour maîtriser professionnellement la conversation avec le client lors de situations difficiles (par ex. ramener des entretiens émotionnels au niveau du sujet)
 - Connaître diverses techniques d'interrogation pour une saisie efficace et solutionner la demande du client

Durée prévue : 60'

Travaux à effectuer

Préparation :

Par groupe de deux, mettre en place et tester les moyens de communication (micro-casque et logiciel de communication : **Teams** ou autre).

A l'aide du document « *Fiche de préparation* », préparer et documenter plusieurs incidents individuellement. Attention à déjà bien définir comment se résout l'incident afin de pouvoir comparer avec ce que le technicien va proposer comme solution.

Jeux de rôles :

Par groupe de deux, jouer une des situations préparées avec la fiche de préparation.

- **Etablir l'arbre de décision** (organigramme sous *MS Visio*) **propre à chaque incident** - uniquement le " chemin " menant à la solution !
- **Faire tourner les rôles**, chacun étant alternativement client et technicien
- **Changer de groupe**
- Être attentif à comment se déroule la situation (côté technicien !) :
 - Sourire
 - Courtoisie
 - Voix (ton, rythme, ...)
 - Ecoute active
 - Réactivité / Directivité
 - Confiance en soi / résistance à l'échec
 - Organisation
 - Concentration

→ **Faire un bilan à la fin de chaque situation : ressenti client et technicien !**