Le traitement des appels de dépannage client

OBJECTIF DE FORMATION

- Savoir conduire un entretien téléphonique avec toutes les typologies de clients afin d'apprécier la pertinence du déclenchement d'une intervention technique
- Savoir recueillir et transmettre les informations indispensables aux intervenants
- Savoir s'organiser pour améliorer la satisfaction de la clientèle

PÉDAGOGIE

- Formation théorique et pratique
- Etudes de cas
- Partage d'expériences

Population concernée :

Agents en charge du traitement des appels dépannage

Durée de la formation : 3 jours

PROGRAMME DE FORMATION

Les objectifs du traitement des appels dépannage et les enjeux liés à chaque typologie de clients

Les apports techniques :

- La description de l'architecture des réseaux HTA et BT et des panneaux de comptage
- L'identification les différentes fonctions d'un disjoncteur
- Les différents affichages d'un compteur électronique ou numérique
- La limite de la concession
- Les particularités des comptages industriels
- L'analyse des variations de tension

Les apports méthodologiques :

- Les techniques de questionnement
- L' identification de la nature de la panne
- Les mesures de sécurité à prendre
- L'urgence de l'intervention

Les apports relationnels :

- Les phases d'un entretien téléphonique avec un client
- Les différents profils de clients
- Les comportements adaptés
- La ré-orientation des clients
- La satisfaction des clients en panne
- La gestion des conflits
- Le recueil de informations utiles

La transmission des appels de dépannage :

- Les enjeux et intérêts réciproques
- Les informations à transmettre
- La priorisation des interventions à transmettre

Le comportement à adopter :

- La situation normale
- La situation dégradée
- La situation de crise

La connaissance des outils de filtrage des appels et d'auto-dépannage