RELATION CLIENT

# Assistance à distance : qualifier l'incident, guider l'utilisateur et conclure

En assistance téléphonique, tout repose sur ce que l'utilisateur décrit. Le vocabulaire est approximatif, les manipulations déjà tentées ne sont pas mentionnées et l'appelant s'impatiente pendant que la file attend. L'incident est parfois clôturé sans que le problème soit réglé, ce qui génère un nouvel appel le lendemain. Deux jours pour structurer la prise en charge : qualifier par un questionnement méthodique, guider pas à pas dans un vocabulaire compréhensible, gérer la pression du flux et clôturer proprement avec traçabilité. Les entraînements se font sur des appels reconstitués à partir de cas réels.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **2 jours — 14 h** | **Présentiel ou à distance** | **À partir de 1 490 € HT** | **11 jours ouvrés après validation du financement.** |

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

## 01 Public visé et prérequis

**PUBLIC VISÉ**
Techniciens de support, téléconseillers techniques, agents de centre de services et toute personne assurant une assistance client ou usager à distance.

**PRÉREQUIS**
Aucun prérequis

**POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE**
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

## 02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Conduire un questionnement de qualification qui isole la cause probable de l'incident
- Guider un utilisateur pas à pas dans une manipulation sans voir son écran
- Adapter son vocabulaire au niveau technique de son interlocuteur
- Gérer un appelant impatient tout en maintenant la rigueur du diagnostic
- Décider d'une escalade et transmettre un dossier exploitable
- Clôturer un incident en vérifiant la résolution avec l'utilisateur

## 03 Programme détaillé

### M1 Prendre en charge l'appel
- Cadrer en moins d'une minute
- Ouvrir l'appel et identifier l'utilisateur et son environnement
- Faire décrire l'incident avec des questions factuelles
- Recenser les manipulations déjà effectuées
- Reformuler l'incident avant de chercher une solution
- Annoncer la démarche à l'appelant
- Mise en situation : Prise d'appel entraînée en dos à dos avec un utilisateur qui décrit mal son problème.

### M2 Diagnostiquer sans voir
- Se construire une image mentale fiable
- Procéder par élimination d'hypothèses
- Faire décrire un écran ou un équipement avec précision
- Repérer les informations contradictoires
- Distinguer le symptôme de la cause
- Savoir reprendre le diagnostic à zéro
- Cas pratique : Diagnostic d'un incident décrit uniquement à l'oral par un participant jouant l'utilisateur.

### M3 Guider et expliquer
- Faire agir quelqu'un que l'on ne voit pas
- Découper une manipulation en actions simples
- Vérifier chaque étape avant de passer à la suivante
- Adapter son vocabulaire au niveau de l'utilisateur
- Gérer l'erreur de manipulation sans mettre en cause l'appelant
- Atelier : Guidage d'une manipulation par téléphone avec un partenaire qui applique les consignes à la lettre.

### M4 Gérer le flux escalader et clôturer
- Tenir la qualité malgré la file d'attente
- Traiter un appelant impatient ou insistant
- Décider du moment de l'escalade
- Rédiger un compte rendu exploitable par le niveau supérieur
- Vérifier la résolution avec l'utilisateur avant clôture
- Alimenter la base de connaissances
- Atelier : Rédaction et relecture croisée de comptes rendus d'incident destinés au niveau supérieur.

## 04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**
Présentiel ou à distance

**LIEU / FORMAT**
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

**MÉTHODES MOBILISÉES**
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

**ENCADREMENT**
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

## 05 Modalités d'évaluation et de suivi

**ÉVALUATION DES ACQUIS**
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION**
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

**SANCTION DE LA FORMATION**
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 07 Modalités d'accès, financement et tarifs

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

**DÉLAI D'ACCÈS**
11 jours ouvrés après validation du financement.

**FINANCEMENTS POSSIBLES**
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

**DATES / SESSIONS**
Entrées permanentes

| FORMULE | DÉTAIL | TARIF |
|---|---|---|
| Inter-entreprises | -10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session. | **À partir de 1 490 € HT** |

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

## 08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

**RÉFÉRENT HANDICAP**
Tiffany LESTROUBAC

**CONTACT**
contact@monpoleformation.fr

## 09 Indicateurs de résultats

| INDICATEUR | RÉSULTAT | MODALITÉS DE CALCUL |
|---|---|---|
| Taux de satisfaction | **N/A** | Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois |
| Taux d'abandon | **N/A** | Calculé sur les 12 derniers mois |

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

## 10 Contacts

**INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS**
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

**ADRESSE**
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

**RÉCLAMATIONS**
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr