

Mis à jour le 18/08/2025

S'inscrire

Formation Helpdesk Relation Client

3 jours (21 heures)

Présentation

Helpdesk Relation Client est une formation conçue pour maîtriser les fondamentaux du support utilisateur et de la relation client au sein des services IT. Elle permet de structurer un Helpdesk efficace, de renforcer la satisfaction client et d'optimiser les processus de support.

Notre formation Helpdesk Relation Client vous apprendra à utiliser les outils essentiels du support (gestion des tickets, suivi SLA, reporting), à développer vos compétences de communication et à mettre en place des pratiques orientées client.

Vous apprendrez également à piloter une équipe Helpdesk, améliorer la satisfaction des utilisateurs et intégrer des solutions innovantes telles que l'automatisation et l'IA.

À l'issue de la formation, vous serez capable d'organiser un Helpdesk performant, de gérer efficacement incidents et demandes, et de faire du support un véritable levier de fidélisation client.

Comme toutes nos formations, celle-ci s'appuie sur les meilleures pratiques du marché et privilégie une approche pratique et opérationnelle.

Objectifs

- Comprendre le rôle et les missions d'un Helpdesk
- Utiliser les outils essentiels de gestion de tickets et SLA
- Améliorer la relation client et l'expérience utilisateur
- Piloter une équipe Helpdesk et suivre les KPI
- Intégrer l'automatisation et l'IA dans le support
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue

Public visé

- Techniciens Helpdesk
- Responsables ITSM
- Chefs de projet IT
- Équipes service client

Pré-requis

- Aucun pré requis nécessaire

Programme de formation Helpdesk Relation Client

Comprendre le rôle du Helpdesk

- Définition et positionnement du Helpdesk dans l'entreprise
- Différences entre Helpdesk, Service Desk et Support IT
- La place du Helpdesk dans l'ITSM et la gestion de services
- Typologie des demandes : incidents, requêtes, questions
- Impact du Helpdesk sur la satisfaction client
- Atelier : Cartographier les rôles et responsabilités d'un Helpdesk

Outils et technologies du Helpdesk

- Panorama des solutions (ServiceNow, Zendesk, Jira Service Desk...)
- Fonctionnalités essentielles : tickets, priorisation, suivi SLA
- Intégration avec d'autres outils (CMDB, monitoring, CRM)
- Les bases de l'automatisation (chatbots, réponses automatiques)
- Reporting et tableaux de bord pour managers
- Atelier : Découverte pratique d'un outil Helpdesk open source

La relation client au quotidien

- Techniques de communication avec l'utilisateur
- Gestion de l'accueil et du premier contact
- Les règles d'écoute active et de reformulation
- Savoir adapter son langage au public (technique ou non)
- L'importance du feedback utilisateur
- Atelier : Simulation d'un appel Helpdesk avec un client

Gestion des incidents et demandes

- Cycle de vie d'un ticket (ouverture, traitement, clôture)
- Priorisation et gestion des niveaux de service (SLA)
- Escalade vers les niveaux supérieurs (N2, N3)
- Importance de la traçabilité et de l'historique
- Gestion proactive des problèmes récurrents

- Atelier : Résolution d'un incident type avec suivi complet

Organisation et pilotage du Helpdesk

- Structurer une équipe de support (N1, N2, N3)
- Définir les rôles et responsabilités dans l'équipe
- Gestion des plannings et des flux de demandes
- Tableaux de bord de pilotage et indicateurs clés (KPI)
- Bonnes pratiques de gestion des connaissances (base de savoirs)
- Atelier : Construire un tableau de bord KPI pour un Helpdesk

Améliorer la satisfaction et l'expérience client

- Mesurer la satisfaction utilisateur (enquêtes, NPS, CSAT)
- Techniques pour désamorcer les conflits et gérer les clients difficiles
- Valoriser la réactivité et l'efficacité du support
- Communication proactive en cas d'incident majeur
- Mettre en place une culture orientée client dans l'équipe
- Atelier : Rédiger un plan d'amélioration continue basé sur les retours clients

Qualité et conformité dans le Helpdesk

- Normes et standards (ITIL, ISO 20000, ISO 27001)
- Respect des processus et traçabilité des actions
- Conformité RGPD et protection des données clients
- Contrôles qualité et audits internes
- Intégration des procédures de sécurité dans le support

Automatisation et innovations du Helpdesk

- Automatisation de la création et résolution des tickets simples
- Usage des chatbots et de l'IA conversationnelle
- Self-service et portails clients
- Intégration avec CRM et outils analytiques
- Tendances : IA, Machine Learning et support prédictif

Synthèse et perspectives d'évolution

- Les compétences clés d'un technicien Helpdesk moderne
- Cas pratiques de transformations réussies
- Limites et défis actuels du support client
- Perspectives : Self-service, IA, automatisation
- Checklist des bonnes pratiques pour un Helpdesk performant
- Atelier : Élaborer une feuille de route d'évolution d'un Helpdesk

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.