



S'ORGANISER POUR GERER EFFICACEMENT SES APPELS

ATE4

Objectifs de la formation

Gérer la relation client à distance.

Objectifs pédagogiques

Organiser en pré et post appel pour une qualité d'appel efficace / être acteur dans le suivi de veille concurrentielle / respecter les délais impartis selon le canal utilisé.

Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

Public visé

Salarié en activité

Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques.

Face à face pédagogique interactif établit dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

Durée

14 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne
Intra : Quand vous voulez

Contenu de la formation

Réalisation des chartes, des procédures de l'entreprise :

- Supports écrits
- Respect des règles d'information entreprise

Gestion de la veille concurrentielle :

- Définition et type de veille
- Définition du plan de recherche
- Les outils documentaires et du web

Les enjeux - les applicatifs multi canaux :

- Technologie et méthode d'utilisation
- Marketing relationnel
- Gestion de la Relation Client
- CRM

Gestion des contraintes liées à l'activité :

- Front Office
- Back Office
- Flux

Gestion de l'activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe

Le traitement des réponses différées :

- Call back
- Web call back

Gestion du temps :

- Durée d'appel et de post appels
- Traitements écrit

Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

La validation

Attestation descriptive de formation

Prix de la session

Intra : 2100.00€

Inter : 320.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise à jour 171206

La Porte de France - 25 rue de Lausanne
67000 Strasbourg

T.03 88 15 58 68 - F.03 88 15 58 69

contact@filea.eu

SARL au Capital de 103000€ | RCS STRASBOURG B413033093
SIRET 41303309300043 | APE 8559A