

Durée
1 journée

SE FAMILIARISER AVEC L'INTERFACE WEB EPTICA COUPLÉE À L'OUTIL TÉLÉPHONIQUE

Public :

Conseillers téléphoniques ou téléacteurs en centre de contact

Pré-requis :

Aucun

Objectifs :

Apprendre à gérer et tracer les appels téléphoniques dans Eptica Contact Assistant en s'aidant de la base de connaissance mise à disposition comme aide à la réponse client et aux procédures de traitement

Programme :

- Savoir ouvrir, consulter et modifier une fiche client existante
- Savoir créer une nouvelle fiche client
- Visualiser et comprendre l'historique de toutes les demandes d'un client depuis sa fiche
- Tracer les appels entrants en qualifiant les motifs de contact client
- Envoyer une confirmation écrite ou information complémentaire par email à un client suite à son appel
- Consulter la base de connaissance de réponses type comme aide à la réponse en ligne
- Utiliser une réponse type en cas de nécessité d'envoi d'email pendant ou en suivi d'appel
- Transmettre une demande téléphonique à un autre service ou en escalade à un niveau 2 pour effectuer un suivi post appel plus complexe si nécessaire

Compléter cette formation avec :
APPRENDRE À TRAITER LES DEMANDES CLIENT (EEM)

Code de formation Inter : TRA0105
Code de formation Intra : TRA0033