Apprendre à traiter les demandes clients

BÉNÉFICES ATTENDUS

- Connaitre toutes les possibilités de traitement des demandes clients
- Etre en capacité de définir les procédures adaptées en fonction des demandes

LES OBJECTIFS

- Apprendre à gérer sa boite aux lettres personnelle ainsi que celle de son équipe
- Savoir répondre, déléguer ou faire une demande d'assistance
- Demander l'approbation de son superviseur
- Gérer les demandes d'assistance ou de délégation reçues
- Savoir utiliser la base de réponses type
- Rechercher une demande client traitée ou en cours
- Envoyer un email sortant à un client
- Savoir utiliser l'outil de gestion des absences

Niveau Débutant

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée : 1/2 jour

Nombre de participation : 6

Code de formation : **EEA101**

PUBLIC VISÉ

Tout collaborateur, spécialisé ou décentralisé, en charge de traiter directement des demandes client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Support pédagogique
- Exercices pratiques individuels
- Mise à disposition d'une instance de formation
- Formateurs/consultants expérimentés
- Exposé de cas pratiques métier

COMPLÉTER CETTE FORMATION

Connaitre toutes les fonctionnalités du Super Agent

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Par téléphone : + 33 (0)1 47 12 68 88

Email : academy@eptica.com

Site internet : www.eptica.com/fr/services/formation

eptica
MEANINGFUL CONVERSATIONS