

## APPRENDRE À TRAITER LES DEMANDES CLIENTS

**Durée**  
½ journée

### Public :

Conseillers clientèle, agents web, mailers ou tout autre personne amenée à utiliser le logiciel Eptica

### Pré-requis :

Aucun

### Objectifs :

Apprendre à naviguer dans l'interface de l'agent connecté et appréhender la logique du logiciel afin de l'utiliser de façon appropriée pour traiter les demandes client

### Programme :

- Savoir répondre et/ou transférer une demande client
- Savoir demander la validation de son superviseur pour gérer un cas client atypique
- Savoir utiliser la base de réponse type à disposition dans l'outil
- Rechercher une demande client en particulier dans l'ensemble des demandes en cours
- Contacter un client via un email sortant spontané