

FORMATION

TRANSMETTRE LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES À LA CONTINUITÉ DU SERVICE CLIENT

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Recueillir les données pertinentes d'un client
- Utiliser les outils et les process de l'entreprise
- Transmettre des données clients en interne

CONTENU DE LA FORMATION

Enregistrer les données en lien avec les clients

- Exactitude et exhaustivité des données clients
- Utilisation des outils / process en vigueur dans l'entreprise

Identifier les informations pertinentes pour assurer la relation client

- Identification des informations clés sur les clients, les situations rencontrées
- Identification des impacts potentiels de ces informations sur les autres services de l'entreprise

Rechercher les informations pertinentes pour la réalisation

- Recherche d'informations lors de l'échange avec le client
- Utilisation des outils pour la recherche d'informations
- Pertinence des informations recherchés au regard de la situation

Diffuser les informations nécessaires à la fluidité et à la qualité du service/ de la prestation

- Transmission orale rapide et systématique des informations en cas d'incident, ...
- Diffusion régulière des informations collectées auprès des clients aux interlocuteurs compétents, selon les consignes dans l'entreprise

Ciblage des informations à diffuser

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Modalités de formations

Présentiel

Méthodes pédagogiques

- Mise en situation
- Cas pratique
- Echange de pratique

Outils et/ou Ressources pédagogiques

Support de cours numérique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation
- Questionnaire sur les connaissances et les pratiques
- Rédaction plan d'action



PUBLIC/ PRÉ-REQUIS

Collaborateurs en interaction avec des clients
Pas de pré-requis



DURÉE DU PARCOURS

7h de formation



DATES & DÉLAIS D'ACCÈS

Calendrier sur demande : info@afc-formation.fr
Intra-entreprise : à définir - nous contacter



TARIF

1200€ HT/jour - Intra-entreprises



VALIDATION

Attestation de fin de formation avec validation des compétences



LIEU ET CONTACT

Groupe AFC
13 allée des anciennes serres
86280 Saint-Benoît
info@afc-formation.fr

Assistante formation continue : 05 49 03 03 23

Informations Pratiques :

- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Notre référent Handicap reste à disposition pour adapter la formation et ses méthodes d'animation

