

# REDUIRE LA REITERATION DES CONTACTS CLIENTS

effiCRM

DUREE : 2 jours

Code Formation : FOR026

## BENEFICES ATTENDUS

- Savoir identifier aisément les cas à résoudre à la 1ere interaction
- Connaître et appliquer facilement les méthodes de résolution au 1er contact
- Diminuer significativement la réitération des contacts clients
- Savoir valoriser la résolution au 1er contact auprès du client final

## PROGRAMME

- ✓ Définir et mesurer la résolution dès le 1er contact (FCR)
- ✓ Enjeux et impacts du FCR sur le client / les conseillers clientèles
- ✓ Les outils du conseiller pour prévenir la réitération (CRM, téléphone, bandeau CTI, base de connaissance, intranet / internet, etc.)
- ✓ Les méthodes de la résolution au 1er contact
  - ▶ Identifier le(s) motif(s) de contacts qui engendrent de la réitération
  - ▶ Prendre en charge rapidement et efficacement
  - ▶ Proposer des solutions personnalisées
  - ▶ Avoir la bonne attitude et le bon discours
- ✓ Identifier les axes d'amélioration pour réduire la réitération des contacts
  - ▶ Homogénéité de traitement des équipes en charges des clients
  - ▶ Uniformisation des best practices
  - ▶ Identification et mise en place de solutions sur les motifs de contacts qui génèrent de la réitération

*Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.*

*Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure*

## METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Méthode participative
- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas
- ✓ Analyse d'historique de contacts
- ✓ Exercices pratiques

## PREREQUIS

Cette formation nécessite de maîtriser les bases de la Relation clients

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne managant ou souhaitant manager et qui souhaite maîtriser les leviers pour réduire la réitération des contacts clients et améliorer leur satisfaction

## Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ Manager une équipe
- ✓ Manager les activités

Les +  
d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien Manager d'équipe dans différents secteurs d'activité