

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