



Réduire les volumes de contacts en service client

OBJECTIFS

- Identifier les actions à mettre en oeuvre pour limiter les contacts en service client sans perdre en satisfaction client
- Connaître et appliquer facilement les méthodes de résolution au 1er contact

PROFIL PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant réduire les volumes de contacts clients et leur réitération tout en maintenant une forte satisfaction client

PRÉREQUIS

Aucun

PROFIL FORMATEUR

Spécialiste de la Relation Client



- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret de la formation 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 opérationnel et spécialiste de la Relation Client

PROGRAMME

- Analyser les causes racines et trouver des solutions pour réduire les volumes de contacts
- Enjeux et impacts du FCR sur la satisfaction client et les résultats du service client
- Savoir mesurer la résolution dès le 1er contact (FCR) sur l'ensemble des canaux de contact
- La réponse et le discours à privilégier pour éviter la réitération
- Les outils pour les clients et/ou les collaborateurs pour limiter les volumes de contacts

ÉVALUATION

En début de formation : questionnaire ou entretien
 En cours de formation: exercices, mises en situation et débrief
 Fin de formation : Bilan, tour de table

DURÉE 2 jours

TARIF • Inter : 2 400 €HT/p. • Intra : Sur devis

LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Partage d'expériences
- Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- Exercices pratiques, jeux de rôles

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les dates de formation seront confirmées sous 48h maximum selon la disponibilité des participants et celle du formateur.

SITE INTERNET

www.efficrm.com

EffiCRM PARIS

contact@efficrm.com

00 33 (0)1 84 73 00 95

SOCIAL

efficrm entreprise

@effiCRM

efffiCRM