MKG-102 - Centres d’appels & service à la clientèle en centres d’appels

Description

Cette formation de 5 jours a pour but de fournir aux participants les techniques clés de gestion de centres d'appels, ainsi que des méthodologies et outils essentiels pour offrir un service à la clientèle de première qualité par l'entremise des centres d'appels.

Objectifs

- Présenter les concepts clés du service à la clientèle
- Présenter l'évolution des activités d'un centre d'appels et le rôle des centres d'appels dans la provision d'un excellent service à la clientèle
- Identifier les fonctions d'un centre d'appels et en déterminer le processus de mise en place
- Fournir une compréhension globale des activités principales et de la mentalité nécessaires à la satisfaction et à la rétention de la clientèle
- Démontrer le lien entre la qualité de service et la satisfaction de la clientèle
- Présenter l'importance d'offrir un service à la clientèle d'excellence et son impact sur la rentabilité
- Présenter les technologies utilisées dans les activités des centres d'appels
- Présenter les concepts et styles de leadership pertinent à l'environnement d'un centre d'appels
- Présenter les principes d'une gestion efficace des employés d'un centre d'appels
- Identifier les exigences des dirigeants en matière d'information

Sujets

Service à la clientèle

- Définition
- Importance
- Coût d'acquisition de nouveaux clients
- Création d'une culture basée sur le service à la clientèle
- Réalisation d'efforts supplémentaires

- Dix règles d'or du service à la clientèle

Centres d'appels

- Définition
- Évolution et rôle d'un centre d'appels dans la provision du service à la clientèle

Principes fondamentaux des centres d'appels

- Mise en place d'un centre d'appels
- Analyse financière
- Gestion des ressources

Gestion du service à la clientèle

- Établissement des niveaux de service
- Atteinte des niveaux de service
- Analyse des rapports

Satisfaction de la clientèle et qualité de service dans un environnement concurrentiel

- Satisfaction de la clientèle
- Qualité de service
- Assurance de la qualité
- Contrat de niveau de service (SLA)

Gestion des clients

- Compréhension des exigences des clients
- Création d'une vision axée sur la clientèle
- Prise en charge efficace de la clientèle
- Fidélisation de la clientèle

Technologies des centres d'appels

- Technologies liée au service et à l'information
- Volume d'appels et personnel
- Stratégies et outils de traitement des appels
- Outils de surveillance des employés

Leadership dans un centre d'appels

- Développer le leadership à l'interne
- Synchronisation et harmonie au sein des équipes de travail
- Créativité en équipe de travail
- Gestion du temps
- Communication avec les employés
- Promotion d'un leadership de type comportemental

- Gestion de la satisfaction des employés

Ressources humaines dans un centre d'appels

- Recrutement des bons employés
- Formation (qui, quoi, quand, où, pourquoi)
- Motivation des employés
- Gestion du stress
- Évaluation de la performance des employés
- Diminution du taux de roulement du personnel

Communication de l'information aux dirigeants

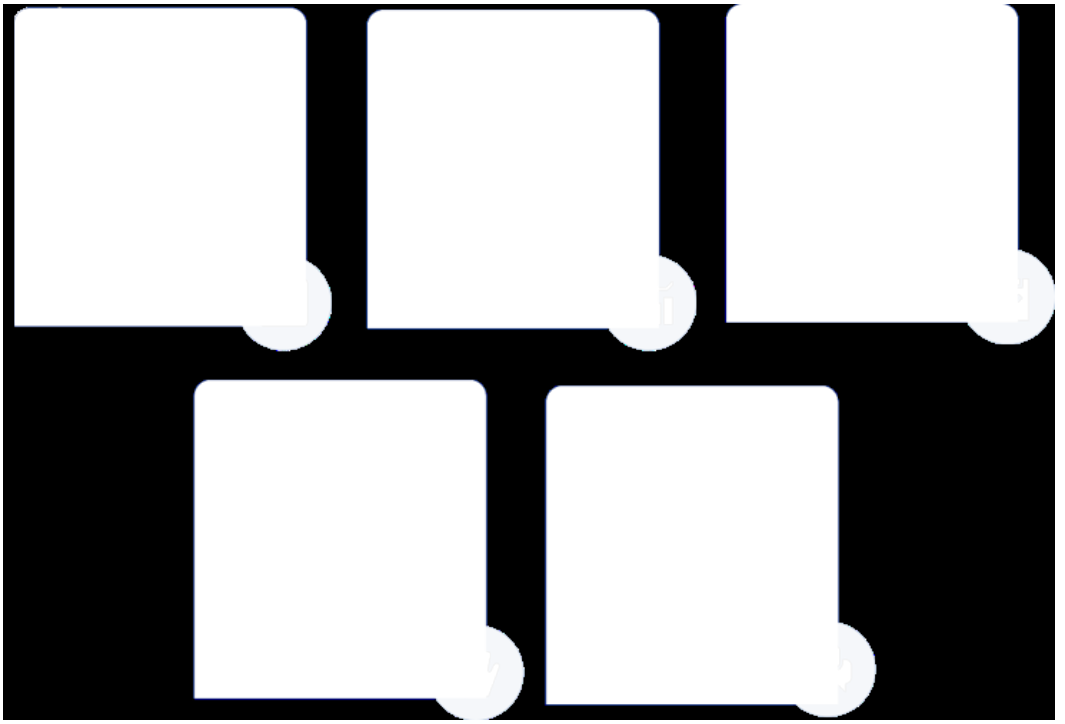
- Exigences des dirigeants en matière d'information
- Communication avec les dirigeants
- Positionnement d'idées pendant les réunions

Audience ciblée

- Chefs d'équipe de première ligne, superviseurs et gestionnaires de centres d'appels en télécommunications œuvrant dans des domaines reliés au service à la clientèle
- Les managers souhaitant élargir leur éventail de compétences en acquérant des connaissances sur le service à la clientèle et les centres d'appels

Méthodologie

Une combinaison d'activités pratiques et de présentations interactives pour favoriser et optimiser l'apprentissage :



Lieu

Certaines formations de Neotelis sont organisées dans différentes villes à travers le monde. Veuillez nous contacter à training@neotelis.com pour obtenir le Calendrier annuel de formation.



Neotelis peut également livrer des sessions de formation en intra-entreprise, spécialement pour votre organisation. Veuillez nous contacter à training@neotelis.com pour de plus amples informations et pour obtenir une Proposition.

À propos de Neotelis

Neotelis fournit des services de formation, de conseil ainsi que des conférences et des publications à l'industrie mondiale des télécommunications. Son équipe d'experts seniors a formé des milliers de dirigeants et gestionnaires travaillant pour des opérateurs, des régulateurs et des gouvernements dans plus de 120 pays à travers le monde.

4802 rue de Verdun, Bureau #1, Montreal, QC, H4G 1N1 Canada
Tel: +1 514 281 1211 Fax: +1 514 281 2005
info@neotelis.com