

Gérer l'activité d'un service client



Durée : 1 jour

Objectifs

- Savoir organiser et améliorer l'activité d'un service client

Public concerné

Toute personne responsable ou futur responsable d'un service client

Prérequis

Aucun

Prix

490 €HT/participant

Option : déjeuner 30 €HT

Programme

- Maitriser la définition et le suivi des objectifs
 - Décliner les objectifs de l'entreprise au niveau de l'équipe et de chaque collaborateur
 - Fixer et communiquer sur les objectifs du service (quantitatifs, qualitatifs, commerce...)
 - Suivre et analyser les performances de son équipe
 - Définir et suivre les plans d'actions d'amélioration
- Savoir organiser son service
 - Définir la charge de travail de son équipe
 - Organiser le travail de son équipe selon les priorités et le volume d'activité
- Atelier : mise en situation
 - Exercices à partir de cas réels d'entreprise

Les +

- Partage d'expériences entre les participants
- Apport d'expertise du formateur, expert de la Relation client et du management
- Support de formation remis à chaque participant