

Durée
1 journée

CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DE L'AGENT CONNECTÉ

Public :

Conseillers clientèle, agents web, mailers, Superviseur ou Responsable d'équipe

Pré-requis :

Aucun

Objectifs :

Maîtriser toutes les fonctionnalités de l'interface de l'agent connecté pour optimiser sa productivité et la qualité des réponses apportées aux clients

Programme :

- Savoir répondre et/ou transférer une demande client
- Savoir demander la validation de son superviseur pour gérer un cas client atypique
- Savoir utiliser la base de réponse type à disposition dans l'outil
- Rechercher une demande client en particulier dans l'ensemble des demandes en cours
- Contacter un client via un email sortant spontané
- Savoir effectuer des recherches précises de demandes client dans l'encours et aux archives (par client, thème de demande, date d'arrivée et/ou de traitement, type d'évènement...)
- Enregistrer des recherches quotidiennes pour organiser le traitement des demandes
- Savoir gérer les doublons de 2 façons possibles
- Proposer des réponses type au superviseur
- Répondre à des demandes similaires de clients différents

Compléter cette formation avec :
**RÉDIGER, ORGANISER ET OPTIMISER LA BASE DE CONNAISSANCE
DES RÉPONSES TYPE**

Code de formation Inter : TRA0103
Code de formation Intra : TRA0003