

Durée  
½ jour

## CONNAÎTRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DE L'ENTREPRISE AGENT

### Public :

Tout collaborateur spécialisé ou décentralisé(en point de vente, agence...), en charge de traiter directement des demandes client

### Pré-requis :

Aucun

### Objectifs :

Apprendre à traiter et à gérer des demandes clients et connaître les fonctionnalités du manager

### Programme :

- Apprendre à gérer sa boîte aux lettres personnelle ainsi que celle de son équipe
- Savoir répondre, déléguer ou faire une demande d'assistance
- Demander la validation de son superviseur
- Gérer les demandes d'assistance ou de délégation reçues
- Savoir utiliser la base de réponses type
- Rechercher une demande client traitée ou en cours
- Envoyer un email sortant à un client
- Savoir utiliser l'outil de gestion des absences

### Fonctionnalités du Super-Agent/Manager :

- Savoir gérer les demandes d'approbation reçues
- Déclarer l'absence d'un collaborateur
- Déléguer des dossiers
- Comprendre les rapports de statistiques

Compléter cette formation avec :  
**CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR**

Code de formation Inter : TRA0104  
Code de formation Intra : TRA0008