

EPTICA AMELIORE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Durée
½ journée

Public :

Toute personne amenée à gérer des outils de Gestion de la Relation Client : agent & superviseur de Service Client ou administrateur/ingénieur DSI.
Toute personne intéressée par le milieu de la Relation Client

Pré-requis :

Aucun

Objectifs :

Avoir une vision globale de l'offre Eptica. Connaître les particularités des produits Eptica qui permettent d'optimiser la Gestion de la Relation Client

Programme :

- Avoir une vue d'ensemble des produits Eptica
- Comprendre les particularités des produits
- Obtenir le détail des fonctionnalités cruciales qui permettent d'optimiser la Relation Client
- Apprendre à écouter et connaître son client grâce aux outils Eptica
- Entrevoir Eptica comme outil de sur-mesure et de gestion massive personnalisable
- Développer la personnalisation
- Envisager un seul outil d'entreprise de Gestion de la Relation Client pour différents services (N1-N2- Service client – SAV...)
- Intégrer l'utilisation d'Eptica dans sa Gestion de la Relation Client comme stratégie d'entreprise
- Connaître les évolutions possibles d'une organisation déjà en place
- Identifier les bénéfices obtenus selon les différents profils

Code de formation Inter : **TRA0502**

Code de formation Intra : **TRA0503**