

Formation service client: Gestion de l'expérience client (DESKITILFR, 3 jours)

Description

Un service clientèle informatique efficace peut définir la manière dont les clients internes et externes perçoivent votre organisation. Sur le lieu de travail difficile d'aujourd'hui, un bon service à la clientèle peut augmenter la productivité et motiver le personnel à aller au-delà du strict nécessaire pour accomplir son travail. De la même manière, un mauvais service à la clientèle peut entraîner une perte de productivité susceptible d'affecter tous les aspects des opérations d'une organisation. Le cours Managing the Customer Experience (formation sur le service client) permet aux professionnels du service desk d'acquérir les meilleures méthodologies et pratiques dans l'art et la science du service client. En outre, ce cours offre aux participants une exploration complète des compétences et méthodes de dépannage clés telles qu'elles s'appliquent dans un environnement informatique complexe. Donnez à votre personnel les compétences dont il a besoin pour gérer les incidents et résoudre les problèmes grâce à ce cours certifié SETC éminemment pratique.

Tarifs

- Tarification: \$2,750/person
- Rabais de 10% lorsque vous inscrivez 3 personnes.

Plan de cours

Présentation du service clientèle

Erreurs courantes dans le service à la clientèle

Développer une philosophie axée sur le client

Qui sont nos clients ?

Clients internes et clients externes

Quels sont les éléments d'un bon service à la clientèle ?

Le coût d'un mauvais service client

Comprendre les types de personnalité

Vers une vision commune

Se comprendre soi-même : Types de personnalité

Comprendre nos atouts : Connaissances et compétences

Récompenses et conséquences

Compétences essentielles pour le service à la clientèle

Gestion des émotions

Comment fournir un service

L'art de la communication et le partage des connaissances

Les défis d'un lieu de travail multiculturel et multilingue

Les clés d'un travail d'équipe efficace

Stratégies

Trouver un équilibre entre les opérations et la gestion

À propos de la gestion du stress

A propos de la gestion du temps

Trouver un équilibre dans votre vie personnelle et professionnelle

Gérer les clients difficiles

A propos du conflit

Les catégories de conflit

Gérer la colère

Gérer les comportements difficiles

Maîtriser le client difficile

Techniques concrètes pour gérer les comportements difficiles

Concepts essentiels d'ITIL pour les professionnels de l'informatique

Définitions de base

Le cycle de vie d'ITIL

Intégrer les processus, les produits, les personnes et les partenaires

Le Service Desk et ses responsabilités

Comment gérer les incidents

Quand un incident devient un problème

Comment gérer les problèmes

À propos de la prestation et de l'amélioration des services

L'art du dépannage

Les normes en pratique

À propos des accords de niveau de service (SLA)

Comprendre le rôle d'un accord de niveau de service

Une discussion sur la qualité du service

Comment améliorer continuellement la qualité du service

L'art du dépannage

Dépannage à partir de la base

Méthodes de dépannage populaires

Différenciation des symptômes et des causes

Générer des solutions potentielles

Choisir une solution et planifier sa mise en œuvre

Mise en œuvre d'une solution

Suivi de l'efficacité de la solution

Les leçons apprises

Un laboratoire de dépannage pratique