SETC Training Corporate Logo

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