SETC Training Corporate Logo

Formation service à la clientèle: Stratégies pour ceux qui se soucient des autres (SCUSTFR, 2 jours)

Description

Un service clientèle efficace peut définir la façon dont les clients internes et externes perçoivent votre organisation. Dans le monde du travail d'aujourd'hui, un bon service à la clientèle peut augmenter la productivité et motiver le personnel à aller au-delà de l'essentiel de 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 Formation service à la clientèle: Stratégies pour ceux qui se soucient des autres 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 clés de dépannage 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: $1,500/person
- Rabais de 10% lorsque vous inscrivez 3 personnes.

Plan de cours

Présentation du service client

- 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 de processus pour les professionnels du service

Définitions de base

Le cycle de vie d'un incident

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 dans la 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