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 Ouels 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