



RECHERCHER, TRAITER ET TRANSMETTRE LES INFORMATIONS À LA CONTINUITÉ DU SERVICE CLIENT

OBJECTIF DE LA FORMATION

À l'issue de la formation l'apprenant doit savoir IDENTIFIER les raisons :

- de recueillir des informations sur un client
- de communiquer des informations sur un client à ses collègues
- de conserver les informations des clients sur des outils informatiques appropriés
- pour lesquelles il est important de proposer des améliorations en permanence

CONTENU DE LA FORMATION

- Recueillir les informations sur le client selon la procédure en vigueur au sein de l'entreprise
- Communiquer régulièrement des informations sur les clients aux membres de l'équipe, aux autres services de l'entreprise
- Utiliser si nécessaire les outils permettant de saisir les données sur les clients
- Transmettre de façon claire et concise des informations par oral ou par écrit
- Développer la qualité de service en intervenant en permanence sur des points qu'il est possible d'améliorer, transmettre ces améliorations à son responsable hiérarchique ou l'informer de l'impossibilité d'intervenir seul
- Prioriser des informations essentielles à transmettre à son responsable pour améliorer le fonctionnement du service, de l'entreprise,
- Transmettre les informations nécessaires pour optimiser la fluidité du service.

