

easiware 

CATALOGUE DE FORMATION MÉTIER DU SERVICE CLIENT



Mis à jour le **13/11/2023**

Pour plus d'informations: www.easiware.com/formations

SOMMAIRE

03 Introduction

04 Formations

05 Gérer les appels conflictuels

06 Dimensionner son service client

Introduction

Après 15 années passées dans les coulisses des Services Clients, au plus proche des problématiques tech & métier de centaine de grandes marques...
easiware lance son offre de formation dédiée au métier de la Relation Client, pour vous et/ou vos équipes !

Notre souhait : Des résultats visibles en situation de travail

La méthode easiware

Un accompagnement humain & individuel :

- En fonction du niveau de l'apprenant
- Dans un cadre confidentiel pour progresser à son rythme
- Par une formatrice experte en Relation Client : conseils personnalisés, réponses aux questions mises en pratique

Une pédagogie flexible :

- Des cours en ligne accessibles 24/24
- Une autonomie des apprenants
- Des simulations et feedbacks de la formatrice

Le format easiware

- En blended-learning
- En individuel



GÉRER LES APPELS CONFLICTUELS

ref. interne DIMSC-1

OBJECTIFS :

- Identifier les sources de conflit dans la communication
- S'adapter face à l'agressivité lors d'un entretien téléphonique
- Acquérir les techniques de résolution de conflits

Pré requis :

Aucun

 Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)

Pour qui?

Toute personne d'un service client interne ou externe prenant des appels.

Le programme

La vidéo

En amont test de positionnement

- ✓ Définition : Qu'est ce qu'un appel conflictuel ? + Quiz de connaissance
 - Les étapes d'une conversation :
 - Accueil / Présentation (ton - mot)
 - Identification de son interlocuteur (Écoute active - empathie)
 - Questionnement
 - Validation du besoin (reformulation)
 - Réponse au besoin (réassurance - prise en charge - solution - excuses - savoir dire non)
 - Clôture de l'appel
- ✓ Fiche récapitulative des concepts
- ✓ Quiz de validation des acquis

1^{ère} classe virtuelle

- ✓ Mise en situation avec un appel conflictuel
- ✓ Débrief de l'appel
- ✓ Mise en avant des forces et axes d'amélioration
- ✓ Mettre en pratique pour le suivi dans 1 mois, 2 concepts à appliquer en situation réelle



455€ HT



30 min de vidéos
2 fois 30 min de classe virtuelle

La formation est dispensée en Blended-Learning. En session individuelle.

En distanciel

2^{ème} classe virtuelle

- ✓ Mise en situation avec un appel conflictuel
- ✓ Débrief de l'appel
- ✓ Mise en avant des forces et axes d'amélioration
- ✓ Bilan sur les améliorations

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Formation en individuel

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec mises en situation
- ✓ Suivi / Coaching après la formation initiale

Évaluation

- ✓ Test de positionnement à l'entrée et à la sortie de la formation
- ✓ Mise en situation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

DIMENSIONNER SON SERVICE CLIENT

ref. interne DIMSC-1

OBJECTIFS :

- Connaître les notions incontournables pour construire la roadmap
- Construire sa roadmap pour son service client

Pré requis :

Aucun

 Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)

Pour qui?

Managers & responsables de service client.

Le programme

La vidéo

- ✓ Pourquoi dimensionner son service client ?
- ✓ Les notions incontournables :
 - Front office / Back office
 - Volume des demandes / tickets clients
 - La DMT
 - Le taux d'occupation
 - L'ETP
- ✓ Le remplissage de la matrice "Roadmap"

La classe virtuelle

- ✓ Q&R sur les informations diffusées dans le e-learning
- ✓ Revue des chiffres du service client
- ✓ Création de la roadmap
- ✓ Comment faire évoluer cette roadmap ?

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



455€ HT



30 min de parcours e-learning
1h de classe virtuelle

La formation est dispensée en Blended-Learning. En session individuelle.

En distanciel

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Formation en individuel

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec création de la roadmap durant la classe virtuelle

Évaluation

- ✓ Exercice de création de la roadmap du client
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

easiware



Qualiopi
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le certification Qualiopi a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :

ACTIONS DE FORMATION

accéder à la certification en
flashant le QR code suivant



attestation N° : 133956148389

Par AFNOR Certification

NOS COORDONNÉES

Par e-mail : formation@easiware.fr

Par téléphone : **09.78.45.01.91**

