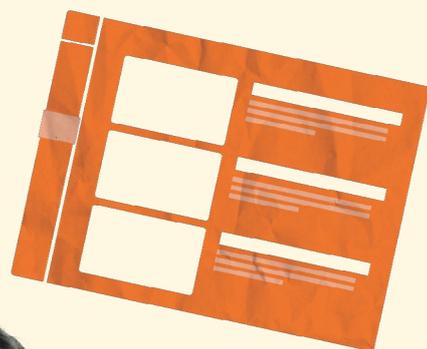
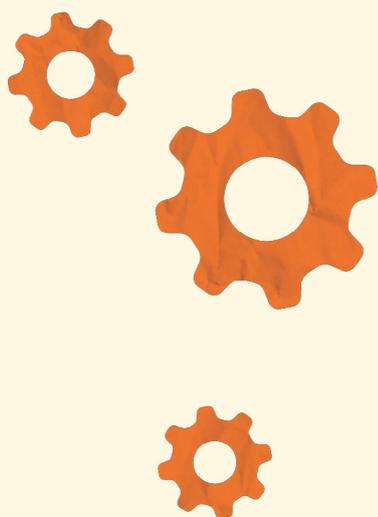


easiware 

CATALOGUE DE FORMATION
LOGICIEL EASIWARE
2024



Mis à jour le **28/05/2024**

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

SOMMAIRE

04 Introduction

05 Chiffres-clés

07 Formations sur mesure

08 Administrateur

09 Utilisateur

10 Reporting

11 Conversationnel

12 Whatsapp

13 Instagram

14 Réseaux Sociaux

15 FAQ

16 Avis Clients

17 Campagne

18

Formations inter-entreprises

19 Reporting débutant

20 Reporting avancé

21 Comment dimensionner son service client ?

Introduction

Le service formation d'easiware

Le service formation vous accompagne dans le déploiement de votre solution, en vous proposant :

- **2 types de formations** : Sur-mesure et en Inter-entreprises
- Des formations **inter-entreprises** sur les thématiques du **reporting** et du **dimensionnement** du Service Client.
- De la **documentation** pas-à-pas standard dans notre centre d'aide, **adaptée** à votre métier de Relation client.



Chiffres clés en 2023

FORMATION EN PRÉSENTIEL OU EN DISTANCIEL

229

stagiaires

59

formations délivrées

129.5

heures de formation

90%

de taux de satisfaction

1%

de taux d'abandon

Chiffres clés en 2023

PLATEFORME E-LEARNING

557
apprenants

42
parcours

1403
connexions

42%
de taux de complétion

FORMATIONS SUR MESURE

Découvrez **nos parcours de formations personnalisés** et délivrés par un expert du Service Client en **présentiel** ou en **distanciel**.



FORMATION ADMINISTRATEUR SUR MESURE

ref. interne AD-1

OBJECTIFS :

- Découvrir l'ensemble des fonctionnalités d'easiware
- Configurer la solution dans son entreprise avec ses spécificités
- Savoir administrer la solution au quotidien pour les utilisateurs finaux

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Administrateurs fonctionnels et/ou techniques de la solution qui auront la charge d'administrer la solution easiware au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux.

Le programme

- ✓ Présentation de l'interface easiware
Accès Utilisateurs : Création - Suppression - Déblocage
- ✓ Configuration des échanges des demandes :
 - Paramétrage des motifs des contacts
 - Personnalisation des statuts des demandes
 - Création des priorités
 - Création modèles
 - Création des sollicitations
- ✓ Affectation des flux : Création des canaux et pôles de compétence
- ✓ Mesure de la satisfaction client (NPS)
- ✓ Gestion de la base de connaissances : Création des fiches de connaissances
- ✓ Exportation / Importation de données : Exportation - Importation

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**



1500€ HT

 3h30

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION UTILISATEUR SUR MESURE

ref. interne GU-1

OBJECTIFS :

- Maîtriser les bases de la solution easiware
- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module
- Savoir répondre aux demandes du service client

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Connexion et présentation de l'interface d'accueil
- ✓ Description du pavé Home
- ✓ Description du pavé Contacts (recherche / création)
- ✓ Description du pavé Service Client
- ✓ Description du pavé Partage
- ✓ Traitement d'une demande client
 - Qualification de la demande
 - Réponse à la demande
 - Lecture de l'historique
 - Création d'un rendez-vous dans l'agenda
 - Transfert de la demande
 - Sollicitation
- ✓ Création d'une demande téléphonique
- ✓ Création d'une requête

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**



1500€ HT

 **3h30** en présentiel
OU
4h00 en distanciel

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION REPORTING SUR MESURE

ref. interne RE-1

OBJECTIFS :

- Générer des rapports pour son activité
- Savoir interpréter les reporting créés
- Utiliser le tableau de bord comme outils de pilotage et d'aide à la décision

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Administrateurs et managers de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
 - Accès au reporting
 - La bibliothèque de rapports
 - Création d'un rapport
 - Ajouter un rapport
 - Options de dimensions
 - Options de cellules de données
 - Agrémentation du résultat (Tableaux / Graphiques)
 - Partage et publication d'un rapport
 - Exportation et génération d'un rapport
 - Création d'un tableau de bord
 - Gestion des répertoires
- ✓ Création des indicateurs de base du Service Client nécessaires pour le suivi de votre activité : nombre de demandes reçues, backlog des demandes, délai de prise en charge, délai de résolution, DMT de la demande, action par agents.
- ✓ Les tableaux de bord et le partage

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**



1500€ HT

 3h30

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION CONVERSATIONNELLE SUR MESURE (LIVE CHAT)

ref. interne CH-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module chat
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Pré requis :

Aucun

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

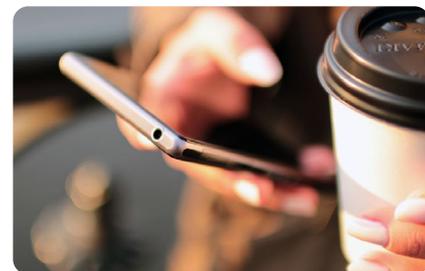
Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface conversationnelle
- ✓ Configuration du chat (Partie configuration administrateur) :
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides prédéfinies
 - Gestion des règles utilisateurs
 - Gestion du Widget conversationnel
- ✓ Mode opératoire: Comment dialoguer avec un tiers ? (Partie agent)
 - Répondre à un client
 - Ajouter une pièce jointe
 - Traduire un échange
 - Transférer une conversation
 - Fermer et archiver une conversation
- ✓ Lecture des statistiques en temps réel (Partie Administrateur/Manager)

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**



850€ HT



1h15 Administrateur
45 min Agent

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION WHATSAPP SUR MESURE

ref. interne WA-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module chat
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface du chat WhatsApp
- ✓ Configuration WhatsApp (Partie configuration administrateur) :
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides pré-définies
 - Gestion des règles utilisateurs
- ✓ Mode opératoire: Comment dialoguer avec un tiers ? (Partie agent)
 - Répondre à un client
 - Ajouter une pièce jointe
 - Traduire un échange
 - Transférer une conversation
 - Fermer et archiver une conversation
- ✓ Lecture des statistiques en temps réel (Partie Administrateur/Manager)

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**



650€ HT



45 min Administrateur
45 min Agent

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION INSTAGRAM SUR MESURE

ref. interne IN-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module chat
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface Chat
- ✓ Configuration Instagram (Partie configuration administrateur) :
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides prédéfinies
 - Gestion des règles utilisateurs
- ✓ Mode opératoire: Comment dialoguer avec un tiers ? (Partie agent)
 - Répondre à un client
 - Ajouter une pièce jointe
 - Traduire un échange
 - Transférer une conversation
 - Fermer et archiver une conversation
- ✓ Lecture des statistiques en temps réel (Partie Administrateur/Manager)

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**



650€ HT



45 min Administrateur
45 min Agent

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION RÉSEAUX SOCIAUX SUR MESURE (FACEBOOK)

ref. interne CH-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module réseaux sociaux
- Optimiser la qualité de traitement des demandes clients

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation de l'interface easiware
- ✓ Pour les Administrateurs :
 - Création des modèles de réponses rapides
 - Création du Canal et de la file de traitement des flux
- ✓ Pour les Utilisateurs :
 - Actions possibles sur les flux sociaux
 - Traitement des demandes
 - Réponse directe
 - Sollicitation
 - Transfert

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**



850€ HT



1h00 Administrateur
1h00 Utilisateur

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION FAQ SUR MESURE

ref. interne EA-1

OBJECTIFS :

- Savoir créer des articles dans le centre d'aide
- Savoir personnaliser et mettre à jour son centre d'aide

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Administrateur ou manager de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface FAQ
- ✓ Création du centre d'aide FAQ
- ✓ Création des catégories et sous-catégories FAQ
- ✓ Création des articles FAQ
- ✓ Création du bouton Smart Help
- ✓ Personnalisation du contenu FAQ
- ✓ Analyse des commentaires clients liés aux fiches de connaissance

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**



850€ HT

 2h00

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION AVIS CLIENTS SUR MESURE (AVIS VÉRIFIÉS/GOODAYS(ex Critizr))

ref. interne ER-1

OBJECTIFS :

- Savoir modérer les avis clients
- Améliorer la note qualité du service donnée par les clients

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.

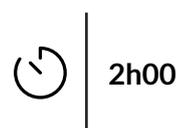
Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface Avis Clients
- ✓ Configuration du canal et de la file de traitement des flux Avis Clients
- ✓ Réponse à un avis
- ✓ Connaissance de toutes les options de modération de cet avis
- ✓ Création de rapports sur les Avis Clients

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**



850€ HT



La formation est dispensée
en présentiel ou en
distanciel à des stagiaires
en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION CAMPAGNE SUR MESURE

ref. interne CA-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module campagne
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Administrateur ou manager de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation générale du module
- ✓ Explication des grandes notions: les cibles, les différents types de campagnes.
- ✓ Création des campagnes d'appels sortants
- ✓ Création d'un emailing
- ✓ Création d'une enquête en ligne
- ✓ Suivre et analyser les résultats

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**



1500€ HT

 3h30

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

Découvrez le calendrier de nos formations inter-entreprises. Elles sont dispensées avec des **collaborateurs** de plusieurs entreprises pour aussi pouvoir **échanger** avec d'autres clients d'easiware sur vos différentes **problématiques métiers**, vos **expériences** et **méthodes de travail** respectives.



FORMATION REPORTING DÉBUTANT

ref. interne RED-1

OBJECTIFS :

- Générer des rapports pour son activité.
- Savoir interpréter les reporting créés.

Pré requis :

Aucun

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

Pour qui?

Administrateurs et managers de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
 - Accès au reporting
 - La bibliothèque de rapports
 - Création d'un rapport
 - Ajouter un rapport
 - Options de dimensions
 - Options de cellules de données
 - Agrémentation du résultat (Tableaux / Graphiques)
 - Exportation et génération d'un rapport
 - Création d'un tableau de bord
 - Gestion des répertoires
- ✓ Création des reportings de base du Service Client nécessaires pour le suivi de votre activité : nombre de demandes reçues, backlog des demandes, délai de prise en charge, délai de résolution, DMT de la demande, action par agents.

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**



700€HT

(valable pour 2 personnes par entreprise)



3h00



14/06/2023 - 22/08/2023
24/10/2023 - 19/12/2023

(de 09h30 à 12h30)

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION REPORTING AVANCÉ

ref. interne REA-1

OBJECTIFS :

- Générer des rapports avancés pour son activité
- Savoir interpréter les reporting créés
- Utiliser le tableau de bord comme outils de pilotage et d'aide à la décision

Pré requis :

Etre à l'aise avec les fonctions de reporting et les statistiques

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

Pour qui?

Administrateurs et managers de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
 - Rappel des bases de la création d'un reporting
 - Options de dimensions
 - Agrémentation du résultat (Tableaux / Graphiques)
 - Options de mises en forme
 - Exportation et génération d'un rapport
 - Gestion des répertoires
- ✓ Création des KPIs avancés du Service Client: comparaisons annuelles des résultats, résultats par rapport à ses cibles, analyse du volume des flux par jour/heure, analyse des actions, mise en forme des rapports.
- ✓ Les tableaux de bord et le partage

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**



700€HT

(valable pour 2 personnes par entreprise)



3h00



16/05/2023 - 18/07/2023
26/09/2023 - 21/11/2023

(de 09h30 à 12h30)

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION COMMENT «DIMENSIONNER SON SERVICE CLIENT»

ref. interne REA-1

OBJECTIFS :

- Générer des reportings pour le calcul de son dimensionnement
- Savoir calculer son besoin en effectif

Pré requis :

Aucun

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

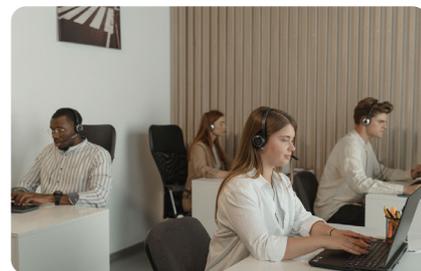
Pour qui?

Administrateurs et managers de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Les notions incontournables à connaître :
 - Front Office / Back Office
 - DMT
 - Taux d'occupation
 - ETP
- ✓ Création des reportings dans easiware afin de remplir son template :
 - Volume des demandes par canal
 - DMT par canal
- ✓ Création de la roadmap de dimensionnement

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**



600€HT

(valable pour 2 personnes par entreprise)



2h30



16/05/2023 - 18/07/2023
26/09/2023 - 21/11/2023

(de 09h30 à 12h30)

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

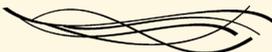
Nos clients

KIABI
la mode à petits prix

 **SAVENCIA**
FROMAGE & DAIRY

*Galerias
Lafayette*

 **TIDKIDS**

G R O U P E
BEAUMANOIR



NUXE
PARIS

 **NATURE**
DECOUVERTES &


COURIR®

 **bayard**

france•tv


ANDROS®

 **mmc**

franprix 🍏

Témoignages

“Mes équipes ont beaucoup apprécié les formations easiware. Les formateurs se sont montrés très à l’écoute et la méthodologie était adaptée à notre activité avec plusieurs cas d’usage très concrets. La documentation fournie était également très utile.”

franprix 

URIAGE
EAU THERMALE

“Nous avons choisi easiware pour la gestion de notre service client depuis 4 ans. L’outil est facile à prendre en main et nous sommes particulièrement bien accompagnées par les équipes de formation en cas de question.”

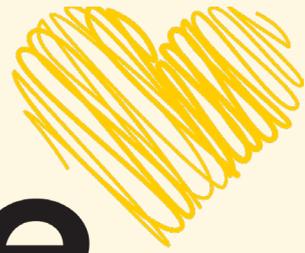
“Une formatrice hyper à l’écoute, qui a su s’adapter à nos besoins ! Tout était parfait ! ”


GrandVision

 **SAINT MACLOU**

“Une formation rythmée, complète avec une bonne pédagogie”

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**

