



Catalogue des formations

Relation Client

SEIF - La Clémentinière - 44860 Pont Saint Martin - <https://seif-consult.com/>
SIREN 852 542 513 - NAF 7022Z - N° déclaration d'activité 52 44 08782 44

Diffusion le : 1er juin 2024

EDITO

SEIF, votre spécialiste de la relation client

“La fin des relations compliquées” : c’est notre vision chez SEIF. Animés par la satisfaction client, nous vous apportons les outils, les méthodes et la formation pour vous permettre de devenir hautement performants et vous aider à créer des relations clients pérennes.

Spécialistes de la solution **Zendesk**, nous sommes à vos côtés pour mener à bien sa mise en place, son paramétrage, son intégration et la **formation de vos équipes**.

Optimiser la relation client passe aussi par l'apprentissage voire l'accompagnement vers le changement. Afin de professionnaliser vos équipes et de les accompagner dans votre transformation, SEIF vous donne toutes les clés pour réussir grâce à **une offre de conseil et de formation adaptée**.

ON PREND LES CHOSES EN MAIN					
	Audit Analyse du besoin et proposition adaptée.	Paramétrages Intégration des canaux de communication. Apport expertise relation client.	Formation Vidéos personnalisées. Accompagnement site ou à distance.	Suivi Assistance technique.	Intégrations Intégrations techniques, personnalisation Guide, applications personnalisées.

Des formations de qualité

Nos formateurs expérimentés et certifiés FPA sont de véritables experts de terrain reconnus dans leur domaine. Tous issus des métiers de la relation client et/ou du secteur logiciel, ils maîtrisent parfaitement l’outil Zendesk.

Animés par les nouvelles méthodes d'apprentissages, leur passion de transmettre et leur sens aigu de la relation client, nos formateurs s’adaptent à tous les publics en formation, d’agent à manager de centre de contact.

SEIF propose des formations sur l’ensemble de la suite Zendesk mais aussi des formations spécifiques métiers, pour vous accompagner dans l’optimisation de votre service client.

Notre ambition : accompagner vos équipes **dans la professionnalisation des métiers de la relation client**. Les formations de SEIF ont pour objectif de **renforcer l’employabilité des personnes et de**

sécuriser leur parcours professionnel en développant leurs compétences techniques et les soft skills et ainsi assurer leur adaptation aux évolutions de la relation client.

Des formations adaptées à vos besoins

Nous vous offrons une large palette de formations vous permettant d'évoluer selon vos besoins : formation sur site et formation à distance. Proposées en inter-entreprises, ces formations sont également réalisées en intra.

Pour répondre à des demandes plus spécifiques, après une étude complète de vos besoins, nous construisons **des parcours de formation sur-mesure** totalement adaptés à votre contexte.

Conscients des changements rapides du secteur de la relation client, nous faisons évoluer nos formations afin de répondre aux réalités opérationnelles.

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaires pour vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Numéro d'agrément formation

L'organisme de formation SEIF, dispose du numéro de déclaration d'activité⁽¹⁾ n° 52 44 08782 44, est référencé et validé Datadock et est certifié QUALIOPi depuis novembre 2021.

(1) Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION



Programmes de formation métier relation client

Maîtriser les fondamentaux de la communication écrite par Chat et E-mail

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux agents de service client, niveau débutant.

But et finalités :

La formation “Maîtriser les fondamentaux de la communication écrite par Chat et E-mail” permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre les agents performants dans leur communication écrite externe et interne :

- Identifier et appliquer les règles de base d'écriture d'un Chat et d'un e-mail
- Comprendre la demande pour mieux y répondre,
- Structurer sa réponse par e-mail
- Adapter sa communication écrite à son destinataire

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Nommer les canaux de communication
- Structurer un message de Chat en appliquant les règles de base d'un écrit
- Améliorer la lisibilité d'un message
- Utiliser correctement la ponctuation et les majuscules
- Choisir les connecteurs logiques appropriés
- Employer les formules de politesse adaptées au moyen de communication Chat ou E-mail
- Identifier les besoins du client
- Répondre à sa demande de manière synthétique, claire et positive
- Structurer une réponse par e-mail de façon professionnelle

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en présentiel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques. et par un quiz en fin de journée.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation client

- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

7 heures de formation soit 1 jour

Lieu :

à définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible*)

Déroulé de la formation :

1. Appliquer les règles de base des bonnes pratiques de la communication écrite :
 - Connaître les canaux de communication
 - Structurer un message,
 - Améliorer sa lisibilité,
 - Utiliser correctement la ponctuation et les majuscules,
 - Choisir les connecteurs logiques appropriés
 - Employer les formules de politesse adaptées au moyen de communication Chat ou E-mail.
2. Comprendre la demande pour mieux y répondre :
 - Analyser un message
 - Synthétiser un message
 - Répondre à la demande de façon synthétique
 - Répondre de façon claire
 - Répondre au client de façon positive
3. Rédiger un écrit professionnel
 - Structurer son E-mail
 - Adapter son écrit à son destinataire

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont inductives. Les méthodes sont à dominante active.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, outils numériques
- Les techniques pédagogiques utilisées sont l'exercice, la simulation et la discussion.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Jeu de rôle / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox. Un téléphone portable avec une connexion à Internet est suffisant.

Pour donner suite à la formation sur site, des supports de formation sont envoyés par mail aux stagiaires.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1400€ HT la journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com