



CATALOGUE DES FORMATIONS RELATION CLIENT SEIF

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	Paramétrages	Formation	Suivi	Intégrations
	Analyse du besoin et proposition adaptée.	Intégration des canaux de communication. Apport expertise relation client.	Vidéos personnalisées. Accompagnement site ou à distance.	Assistance technique.	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 des catégories d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION

Les programmes de formations

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 :

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

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 : 1200€ 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

Parcours de formation

CRC by SEIF

Un dispositif de formation de conseiller relation client sur un format court et professionnalisant :

- Faire intégrer les compétences nécessaires à l'exercice du métier de conseiller relation client à distance.
- Professionnaliser un public débutant lui permettant une prise de poste opérationnelle immédiate

Objectif(s) de formation visé(s) par le dispositif de formation

A l'issue de la formation, l'apprenant doit être capable de :

- Intégrer les enjeux et spécificités liés au métier de conseiller relation client dans son activité
- Assurer des prestations de services et/ou de conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
- Maîtriser les outils et modes de communication à sa disposition
- Adapter son comportement à son interlocuteur

Public cible

Le public visé est un public d'adultes débutant sur le métier, salariés ou demandeurs d'emploi. L'accès à ce dispositif est proposé :

- ▾ Par l'employeur, dans le cadre d'un parcours d'intégration faisant suite à un recrutement ou à une mobilité interne.
- ▾ Par Pôle emploi, dans le cadre d'une préparation à l'embauche sur des postes de conseillers relation client à distance

Pré-requis :

- Pas de minimum d'expérience requis
- Bonne expression orale et écrite
- Aisance relationnelle et sens de la relation client
- Connaissances de base en bureautique souhaité

Durée :

Tronc commun : 15 jours soit 105h

Parcours total demandeurs d'emploi : 18 jours soit 126h

Parcours total salariés : 15,5 jours soit 108.5h

Lieu :

Salle de formation sur Nantes ou périphérie (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible*)

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

Architecture modulaire

Unités de formation	Modules de base	Modules spécifiques	Total heures
SEIF 1 - Acquérir les essentiels de la relation client	F10 - F11 - F12 - F13 - F14 38,50h		38.50H
SEIF 2 - Dérouter toutes les étapes d'une relation client à distance en tenant compte des spécificités associées	F20 - F21 - F22 - F23 - F24 38,50h		38,50H
By SEIF - Unité de formation transverse	BS1 - BS2 - BS3 28H	BS4 - BS5 24,50H	52,50H

Contenu des unités de formation

SEIF 1 - Acquérir les essentiels de la relation client à distance

Réf.	Nom	Objectifs de formation	Modalités de formation	Contenu	Durée
F10	Découvrir le domaine de la relation client	Comprendre les enjeux de la relation client, identifier les acteurs, leurs missions, les usages afin d'adapter la bonne posture	Hybride	- Les chiffres clés du secteur - Les profils de clients - La communication verbale et non verbale - Le vocabulaire spécifique	14h
F11	Communiquer en relation client	Nommer les différents canaux de communication qui serviront à l'activité quotidienne Connaître les normes réglementaires associées (RGPD) favorisant leurs bonne utilisation	CV Auto formation	- Les canaux de contacts interne et externe - la priorités de gestion des contacts - Les fondamentaux de la réglementation RGPD - les bonnes pratiques dans le respect du cadre légal	7h
F12	Accueillir au téléphone	Se présenter, accueillir et identifier un client afin de lui apporter la réponse adaptée (authentification)	CV	- Les étapes de l'accueil d'un client par téléphone - La maîtrise du paraverbal - L'authentification de son interlocuteur - L'écoute active	3.50h
F13	Communiquer à l'écrit	Communiquer à l'écrit via les outils numériques (mail, chatbot) afin d'adapter la réponse au canal	Présentiel	- Structure d'un message en fonction du canal utilisé - Les formules de politesse - Compréhension d'un message client - La réponse positive	7h

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

F14	Zendesk Support Agent	Maîtriser les bases de l'utilisation d'un système "Customer Relationship Management" (CRM) comme appui au traitement des appels	Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce-qu'un CRM - Familiarisation avec le logiciel Zendesk - Contenu d'un ticket et ses propriété - Définition des vues - L'expérience client à travers l'usage d'un CRM - Prise d'appel Zendesk Talk - Zendesk Chat 	7h
------------	------------------------------	---	------------	--	-----------

SEIF 2 - Dérouler toutes les étapes d'une relation client à distance en tenant compte des spécificités associées

Réf.	Nom	Objectifs de formation	Modalités de formation	Contenu	Durée
F20	Appréhender les étapes de l'entretien téléphonique	Identifier les différentes étapes de l'entretien téléphonique afin de les dérouler lors du traitement des appels	CV	<ul style="list-style-type: none"> - Les étapes d'appels entrant et sortant - Le questionnement, la reformulation - Les enjeux du diagnostic de situation - Test de la solution client - La prise de congés 	7h
F21	Conseiller un client en relation à distance	Accompagner, assister un client et le conseiller dans ses choix en s'appuyant sur des scripts d'appels afin de répondre à sa demande	Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> - Les 10 étapes de l'entretien de vente ou de conseil - Les techniques de conseil et d'argumentation - Définition et construction d'un script d'appel - Les outils d'aide à la décision 	14h
F22	Satisfaire un client en relation à distance	Induire la satisfaction client et comprendre son importance dans son approche de l'activité Identifier les impacts d'une réclamation afin de mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème	CV Auto formation	<ul style="list-style-type: none"> - Définition de la satisfaction client en RC - Le rôle d'ambassadeur de la satisfaction - L'expérience client - Indicateurs de mesure de la satisfaction client - La réclamation client 	7h
F23	Fidéliser un client en relation à distance	Fidéliser le client lors de ventes, de prises en charge ou de réservations afin de tisser la relation sur le long terme	Auto formation	<ul style="list-style-type: none"> - Les impacts positifs de la fidélisation pour l'entreprise - L'appui sur les socio styles dans une démarche de fidélisation - Les axes de fidélisation en relation client 	3.50h
F24	Gérer un appel difficile	Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème	CV	<ul style="list-style-type: none"> - L'écoute active dans le cadre d'un appel difficile 	7h

		dans la gestion d'appel difficile afin d'apaiser la relation et d'être en capacité de répondre à la doléance du client		<ul style="list-style-type: none"> - Le discours du conseiller client : bonnes et mauvais pratiques - Les outils d'aide à la démarche de résolution de problème 	
--	--	--	--	---	--

By Seif - Unité de formation transverse

Réf.	Nom	Objectifs de formation	Modalités de formation	Contenu	Durée
BS1	Parcours Starter	Connaître les objectifs de la formation et le déroulement afin d'intégrer le parcours dans de bonnes conditions, Partager ses attentes pour identifier ses propres objectifs Créer une cohésion de groupe pour faciliter les échanges et le collectif	Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de SEIF et de l'équipe pédagogique - Présentation de l'organisation du parcours - Remise des documents - Présentation du déroulé du dispositif - Règles et charte 	7h
BS2	Coordonner des outils en relation client	Optimiser l'utilisation des différents outils technique pour faciliter la pratique simultanée Gérer les priorités pour faciliter le traitement Mettre en oeuvre une démarche d'intelligence situationnelle dans l'optimisation de la relation	Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> - La gestion du poste de travail - La priorisation d'appels - La coordination implicite des outils de relation client - La démarche d'intelligence situationnelle 	14h
BS3	Parcours Ending	Faire le bilan de fin de parcours afin de valider la réponse aux attentes de départ Évaluer pour estimer le niveau de réussite du parcours	Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation finale - Regroupement de la promo pour un bilan - Retour sur les attentes - Information sur l'organisation des BS4 / BS5 	7h
BS4	Business Intégration	Intégrer sa nouvelle structure dans le cadre du début de contrat Faire le lien entre le parcours et l'entreprise afin d'optimiser son intégration	Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> - Visite d'intégration - Réunion d'intégration - Présentation de la formation interne 	3.50h
BS5	Se préparer à l'emploi	Valoriser son CV et sa lettre de motivation dans une démarche de recherche d'emploi Créer et optimiser son profil LinkedIn pour faciliter la visibilité et le recrutement Se préparer aux entretiens	Auto formation CV Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> - Conception d'un CV - Présentation et utilisation de LinkedIn - Valorisation d'un profil, d'un article ou autre communication réseau - Déroulé d'un entretien de 	21h

		d'embauche en valorisant son expérience et sa formation Job Dating pour mettre en relation les stagiaires et les entreprises recruteuses		recrutement - Préparation à l'entretien - Passage d'entretien lors du Job Dating	
--	--	---	--	--	--

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 :

Afin de rester dans une dynamique opérationnelle, utilisation de différentes modalités de formation ainsi que des modalités pédagogiques actives :

- Alternance de présentiel, distanciel, auto formation, immersion en entreprise
- Méthode active, déductive, interrogative

Architecture modulaire permettant l'individualisation du parcours, l'objectif est double:

- Accompagner nos apprenants en les positionnant en début de parcours, pratiquer la différenciation pédagogique
- Optimiser les possibilités de financement et le nombre de participants

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. Des supports de formation sont mis à disposition des stagiaires.
Le formateur apportera un accompagnement synchrone.

Modalités de suivi :

Une attestation de fin de formation ainsi qu'un certificat de réussite seront envoyés à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation :

Les 4 niveaux d'évaluation seront présents dans le dispositif : satisfaction, formative, sommative, transfert des acquis.

Modalités d'admission :

Recrutement sur dossier : entretien et test de positionnement.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 2 mois.

Tarifs et financements :

Tarif et financement de la formation : nous consulter.

Plusieurs options possibles en fonction du statut du candidat/apprenant.

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