

Relation à la Clientèle

Durée maximale: 180 jours

Contenu du cours

Version: Français

1. Fondamentaux de la qualité de service et expérience client
2. Le professionnel de la relation client : communication verbale et non verbale
3. Relation client omnicanale : téléphone, email, chat, réseaux sociaux
4. Outils CRM/GRC : logique générale et prise en main d'un outil (Zendesk)
5. IA conversationnelle : agent augmenté, pas remplacé
6. Cadre réglementaire francophone : démarchage, médiation et transparence de l'IA
7. Les émotions dans la relation client
8. Gestion des réclamations et fidélisation
9. Indicateurs de performance et marché de l'emploi francophone
10. Stage professionnel
11. Projet final

Inscription en ligne:

<https://www.htlescueladeempresaonline.com/fr/inscription-en-ligne/>