

Définir un modèle relationnel multicanal efficace

RELATION CLIENT & COMMERCIAL

MIXTE / BLENDED

14H

INTERMEDIAIRE

REF. FRM-RELATION-CLIENT-COMM-032

INFORMATIONS CLES

| | |
|----------|------------------------|
| DUREE | 14h (soit 2.0 jour(s)) |
| MODALITE | Mixte / Blended |
| LANGUE | FR |

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Définir un modèle relationnel adapté aux différents segments clients | Orchestrer les interactions client sur tous les canaux (physique, digital, téléphonique) | Garantir la cohérence de l'expérience client quel que soit le point de contact | Mesurer l'efficacité du modèle relationnel et identifier les axes d'amélioration | Aligner les équipes sur une vision client partagée

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Responsables Relation Client, Marketing, Digital

PREREQUIS

Expérience en relation client recommandée

PROGRAMME DE LA FORMATION

Programme détaillé disponible sur demande. Contactez-nous pour recevoir le programme complet de cette formation.

MODALITES DE FINANCEMENT

- Plan de développement des compétences

ACCESSIBILITE

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour toute demande d'adaptation.