



CATALOGUE DES FORMATIONS 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

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

Les programmes de formations

Zendesk présentiel

ZENDESK SUPPORT POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Support pour administrateur(s) est composée de 2 parties. Elle permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans l'utilisation et le paramétrage de Zendesk :

- Maîtriser les réglages particuliers du logiciel,
- Optimiser la gestion de la relation client,
- Fiabiliser les indicateurs de suivi et de performance.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Maîtriser l'interface d'agent Support Zendesk et l'expérience client,
- Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés,
- Maîtriser le cycle de résolution d'un ticket,
- Optimiser les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents,
- Administrer les comptes utilisateurs dans Zendesk Support,
- Gérer les règles de gestion dans Zendesk Support.

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.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support 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. Comprendre l'interface d'agent Support Zendesk et l'expérience client :
 - Se familiariser avec le logiciel Zendesk Support
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Rechercher un ticket ou une fiche client
 - Définir et utiliser les vues prédéfinies ainsi que les vues personnelles
 - Comprendre l'expérience d'un client avec l'outil Zendesk
 - Comprendre le processus de création d'un ticket en fonction du canal utilisé
2. Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés :
 - Analyser un ticket et interpréter la demande
 - Identifier les 3 parties composantes d'un ticket
 - Détailler l'ensemble des éléments permettant de qualifier un ticket
 - Connaître le lien ticket-utilisateur et ses impacts
 - Connaître le lien ticket-organisation et ses impacts
 - Connaître le cycle de résolution d'un ticket
3. Optimiser les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents :
 - Utiliser les vues partagées pour accroître la productivité des agents
 - Utiliser les macros partagées pour accroître l'efficacité des agents
4. Administrer les comptes utilisateurs dans Zendesk Support :
 - Définir l'accès des agents
 - Utiliser les groupes pour répartir efficacement les tickets
 - Utiliser les organisations pour améliorer l'assistance des comptes entreprise
5. Gérer les règles de gestion dans Zendesk Support :
 - Utiliser les emplois du temps pour optimiser l'activité
 - Utiliser les déclencheurs basés sur les événements pour faire gagner du temps à vos agents
 - Utiliser les automatismes temporels pour réduire la charge de travail des agents
 - Utiliser les SLA pour servir à répondre aux besoins opérationnels / commerciaux
6. Mettre en pratique les connaissances acquises dans le cadre d'une étude de cas

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, support pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 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.

Pour donner suite à la formation sur site, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation présentielle effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 théorique et une étude de cas avec grille d'évaluation.

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.

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1000€ HT/1j

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

ZENDESK SUPPORT POUR AGENT

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux agents de service client.

But et finalités :

La formation Zendesk Support pour agent permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les agents dans l'utilisation du logiciel Zendesk et de ses produits :

- Se familiariser avec l'application,
- Maîtriser la gestion de ticketing,
- Maîtriser la gestion des appels entrants et sortants,
- Maîtriser la gestion des chats entrants.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre l'interface d'agent Support Zendesk et l'expérience client,
- Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés,
- Maîtriser le cycle de résolution d'un ticket,
- Configurer les vues pour gagner du temps,
- Utiliser les macros pour optimiser le traitement des tickets,
- Maîtriser les fonctionnalités de base de Zendesk Talk,
- Maîtriser les fonctionnalités de base de Zendesk Chat.

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.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 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. Comprendre l'interface d'agent Support Zendesk et l'expérience client :
 - Se familiariser avec le logiciel Zendesk Support
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Rechercher un ticket ou une fiche client
 - Définir et utiliser les vues prédéfinies ainsi que les vues personnelles
 - Comprendre l'expérience d'un client avec l'outil Zendesk
 - Comprendre le processus de création d'un ticket en fonction du canal utilisé

2. Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés :
 - Analyser un ticket et interpréter la demande
 - Identifier les 3 parties composantes d'un ticket
 - Détailler l'ensemble des éléments permettant de qualifier un ticket
 - Connaître le lien ticket-utilisateur et ses impacts
 - Connaître le lien ticket-organisation et ses impacts
 - Connaître le cycle de résolution d'un ticket

3. Configurer les vues pour gagner du temps :
 - Définir une vue
 - Créer et modifier une vue

4. Utiliser les macros pour optimiser son Workflow :
 - Définir une macro
 - Créer et modifier une macro
 - Optimiser des macros à l'aide des balises

5. Maîtriser l'outil de téléphonie Zendesk Talk et ses fonctionnalités :
 - Se familiariser avec l'interface Zendesk Talk
 - Maîtriser les fonctionnalités de prise d'appels
 - Se familiariser avec les outils de suivi d'activité des appels

6. Maîtriser l'outil de chat Zendesk Chat et ses fonctionnalités :
 - Se familiariser avec l'interface Zendesk Chat
 - Maîtriser l'utilisation de Zendesk Chat
 - Se familiariser avec les outils de suivi d'activité des chats

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / 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.

Pour donner suite à la formation sur site, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation présentielle effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 : 500€ HT la 1/2j

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

ZENDESK EXPLORE POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Explore pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Explore.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités d'Explore et ses tableaux de bord prédéfinis,
- Créer des requêtes personnalisées,
- Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique de Zendesk Support
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5j.

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. Comprendre le fonctionnement d'Explore et découvrir les tableaux de bord prédéfinis :
 - Présentation de l'interface

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

- Découvrir les tableaux de bord prédéfinis et les utiliser comme modèle
 - S'appropriier les mesures et attributs standards
2. Créer des requêtes personnalisées :
 - Savoir créer une requête en partant de zéro
 - Personnaliser ses requêtes pour affiner les résultats
 - Améliorer l'affichage des résultats en utilisant les options de personnalisation
 - Découvrir les Calculs (Mesures / Attributs personnalisés) et leurs utilisations
 3. Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord :
 - Créer et modifier un tableau de bord
 - Optimiser le format des rapports pour les rendre attrayants
 - Partager et programmer la publication de tableaux

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 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.

Pour donner suite à la formation sur site, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation présentielle effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

Modalités de suivi :

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

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 : 500€ HT la 1/2j

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

ZENDESK GUIDE/GATHER POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Guide/Gather pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans l'utilisation et l'administration des outils Guide et Gather.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Se familiariser avec les fonctionnalités de Zendesk Guide,
- Savoir mettre en oeuvre et administrer l'outil Zendesk Guide,
- Mesurer l'efficacité de l'outil et l'optimiser,
- Comprendre les fonctionnalités de Gather.

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.

Pré-requis :

- Avoir une connaissance théorique de Zendesk Support
- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3.5 heures de formation soit 0.5 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. Comprendre les fonctionnalités de Guide :
 - Comprendre l'utilité de Guide
 - Se familiariser avec Guide
 - Découvrir les composants de l'outil Zendesk Guide
2. Mettre en place/paramétrer Guide :
 - Personnaliser votre centre d'aide
 - Publier du contenu dans le centre d'aide
 - Structurer le contenu
 - Gérer les droits d'accès et permissions
 - Mettre en place des règles de vérification et publication
 - Intégrer la base de connaissance au web widget Zendesk
3. Mesurer l'efficacité et l'optimiser :
 - Mesurer l'utilisation du contenu avec Google Analytics
 - Mesurer et suivre la performance de l'outil à l'aide de Zendesk Support et Zendesk Explore
 - Optimiser le contenu pour augmenter l'efficacité des recherches
4. Comprendre les fonctionnalités de Gather :
 - Comprendre l'utilité d'une communauté d'utilisateurs
 - Découvrir les fonctionnalités de l'outil Gather
 - Maîtriser les bonnes pratiques pour débiter une communauté utilisateurs

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas

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 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.

Pour donner suite à la formation sur site, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation présentielle effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 : 500€ HT la 1/2j.

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

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

ZENDESK TALK POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- administrateurs d'applications,
- responsables informatique.

But et finalités :

La formation Zendesk Talk pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour concevoir et mettre en place une ligne d'assistance et un serveur vocal interactif.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Prendre en charge et gérer les appels téléphoniques,
- Paramétrer Talk pour optimiser l'utilisation du canal téléphonique,
- Concevoir un serveur vocal interactif pour répartir efficacement les appels,
- Exploiter les fonctionnalités de suivi des appels.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante d'applications informatiques

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5j.

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 :

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

1. Comprendre les fonctionnalités de Talk :
 - Présentation de l'interface
 - Découvrir les fonctionnalités de base
2. Paramétrer Talk en fonction des besoins spécifiques :
 - Ajouter un numéro de téléphone
 - Ajouter une ligne digitale
 - Comprendre les paramètres possibles sur un numéro de téléphone
 - Donner accès à l'outil Talk aux agents
 - Activer un numéro Text et comprendre son utilisation
 - Comprendre les paramètres généraux Talk
 - Intégrer Talk dans le Widget Zendesk
3. Définir les workflows pour optimiser le travail des agents et la satisfaction client :
 - Gérer les salutations
 - Configurer la messagerie vocale et/ou débordement
 - Déterminer les options d'enregistrement des appels
 - Activer l'option de rappel et son impact sur le workflow
 - Découvrir et configurer un SVI
4. Connaître les outils de suivi d'activité des appels :
 - Analyser l'activité des appels
 - Surveiller les appels en direct

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

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

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation sur site, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation présentielle effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 : 500€ HT la 1/2j.

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

ZENDESK CHAT POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Chat pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation du canal Chat. Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités de Chat,
- Paramétrer Chat en fonction des besoins spécifiques,
- Définir les workflows pour optimiser le travail des agents et la satisfaction client,
- Connaître les outils de suivi d'activité des chats.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5j.

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. Maîtriser les fonctionnalités de Chat :

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

- Présentation de l'interface
 - Comprendre comment l'agent utilise Chat :
 - Avec Messagerie
 - Sans Messagerie
2. Paramétrer Chat en fonction de besoins spécifiques :
 - Découvrir et s'appropriier les fonctionnalités de base
 - Déploiement du canal via le Widget Zendesk
 - Maîtriser les configurations avancées
 3. Concevoir et mettre en place des règles de gestion optimales :
 - Définir la notion de département et de groupe
 - Gérer les compétences agents
 - Comprendre les méthodes de routage
 - Gérer les droits d'accès utilisateurs
 4. Utiliser les outils de suivi des conversations :
 - Analyser l'activité des conversations
 - Surveiller les conversations en temps réel
 - Définir et mettre en place des objectifs de performance

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 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.

Pour donner suite à la formation sur site, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation présentielle effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 : 500€ la 1/2j.

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

ZENDESK SUPPORT AVANCÉ POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- administrateurs d'applications,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Support avancé pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour aller plus loin dans les paramètres et l'administration de l'outil Zendesk :

- Maîtriser les aspects techniques du logiciel,
- Optimiser l'application pour rendre les agents plus performants,
- Exploiter l'outil pour disposer d'indicateurs de performance.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Maîtriser le fonctionnement d'Answer Bot,
- Maîtriser les fonctionnalités liées aux réseaux sociaux et chats,
- Mettre en oeuvre les fonctionnalités avancées de Zendesk Support,
- Personnaliser Zendesk Guide.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante d'applications informatiques
- Connaissance de base de Zendesk Support

Durée :

3.5 heures de formation soit ½ journée.

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. Maîtriser le fonctionnement d'Answer Bot :
 - a. Préparer le déploiement d'Answer Bot
 - b. Comprendre le fonctionnement d'Answer Bot
 - c. Appliquer les bonnes pratiques et optimiser son fonctionnement
 - d. Surveiller l'activité d'Answer Bot

2. Maîtriser l'outil "La messagerie" :
 - a. Live chat vs l'outil "La messagerie"
 - b. Interagir avec les réseaux sociaux et chats
 - c. Comprendre où et comment l'utiliser dans votre instance
 - d. Découvrir les paramètres
 - i. pour les administrateurs
 - ii. pour les agents
 - e. Optimiser l'utilisation des réseaux sociaux et chats
 - i. Flow Builder
 - ii. Answer Bot
 - iii. Message automatique
 - iv. Satisfaction client et réseaux sociaux
 - f. Superviser l'activité de "La messagerie"

3. Optimiser Zendesk Support à l'aide des fonctionnalités avancées :
 - a. Optimiser les macros en utilisant le Liquid Markup
 - b. Créer / Modifier des extensions (Cible email / Webhook)
 - c. Maîtriser les enjeux du multimarques
 - d. Maîtriser le support Zendesk en plusieurs langues
 - e. Optimiser l'utilisation de Zendesk avec le routage des compétences / Espaces de travail contextuels
 - f. Découvrir les options de personnalisation
 - g. Découvrir les options d'intégration

4. Personnaliser Zendesk Guide :
 - i. Découvrir la personnalisation du thème
 - ii. Maîtriser le mappage d'hôte

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés

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

- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 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.

Pour donner suite à la formation sur site, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation présentielle effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 théorique et une étude de cas avec grille d'évaluation.

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 : 500€ HT / ½ j.

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

Les programmes de formations

Zendesk distanciel

ZENDESK SUPPORT POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Support pour administrateurs est composée de 2 parties. Elle permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans l'utilisation et le paramétrage de Zendesk :

- Maîtriser les réglages particuliers du logiciel,
- Optimiser la gestion de la relation client,
- Fiabiliser les indicateurs de suivi et de performance.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Maîtriser l'interface d'agent Support Zendesk et l'expérience client,
- Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés,
- Maîtriser le cycle de résolution d'un ticket,
- Optimiser les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents,
- Administrer les comptes utilisateurs dans Zendesk Support,
- Gérer les règles de gestion dans Zendesk Support.

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

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

7 heures de formation soit 1 jour.

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Zoom ou Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre l'interface d'agent Support Zendesk et l'expérience client :
 - Se familiariser avec le logiciel Zendesk Support
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Rechercher un ticket ou une fiche client
 - Définir et utiliser les vues prédéfinies ainsi que les vues personnelles
 - Comprendre l'expérience d'un client avec l'outil Zendesk
 - Comprendre le processus de création d'un ticket en fonction du canal utilisé
2. Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés :
 - Analyser un ticket et interpréter la demande
 - Identifier les 3 parties composantes d'un ticket
 - Détailler l'ensemble des éléments permettant de qualifier un ticket
 - Connaître le lien ticket-utilisateur et ses impacts
 - Connaître le lien ticket-organisation et ses impacts
 - Connaître le cycle de résolution d'un ticket
3. Optimiser les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents :
 - Utiliser les vues partagées pour accroître la productivité des agents
 - Utiliser les macros partagées pour accroître l'efficacité des agents
4. Administrer les comptes utilisateurs dans Zendesk Support :
 - Définir l'accès des agents
 - Utiliser les groupes pour répartir efficacement les tickets
 - Utiliser les organisations pour améliorer l'assistance des comptes entreprise
5. Gérer les règles de gestion dans Zendesk Support :
 - Utiliser les emplois du temps pour optimiser l'activité
 - Utiliser les déclencheurs basés sur les événements pour faire gagner du temps à vos agents
 - Utiliser les automatismes temporels pour réduire la charge de travail des agents
 - Utiliser les SLA pour servir à répondre aux besoins opérationnels / commerciaux
6. Mettre en pratique les connaissances acquises dans le cadre d'une étude de cas

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 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.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 théorique et une étude de cas avec grille d'évaluation.

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 : 1000€ HT / 1j

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

ZENDESK SUPPORT POUR AGENT

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux agents de service client.

But et finalités :

La formation Zendesk Support pour agent permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les agents dans l'utilisation du logiciel Zendesk et de ses produits :

- Se familiariser avec l'application,
- Maîtriser la gestion de ticketing,
- Maîtriser la gestion des appels entrants et sortants,
- Maîtriser la gestion des chats entrants.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre l'interface d'agent Support Zendesk et l'expérience client,
- Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés,
- Maîtriser le cycle de résolution d'un ticket,
- Configurer les vues pour gagner du temps,
- Utiliser les macros pour optimiser le traitement des tickets,
- Maîtriser les fonctionnalités de base de Zendesk Talk,
- Maîtriser les fonctionnalités de base de Zendesk Chat.

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

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 jour.

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Zoom ou Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

Déroulé de la formation :

1. Comprendre l'interface d'agent Support Zendesk et l'expérience client :
 - Se familiariser avec le logiciel Zendesk Support
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Rechercher un ticket ou une fiche client
 - Définir et utiliser les vues prédéfinies ainsi que les vues personnelles
 - Comprendre l'expérience d'un client avec l'outil Zendesk
 - Comprendre le processus de création d'un ticket en fonction du canal utilisé

2. Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés :
 - Analyser un ticket et interpréter la demande
 - Identifier les 3 parties composantes d'un ticket
 - Détailler l'ensemble des éléments permettant de qualifier un ticket
 - Connaître le lien ticket-utilisateur et ses impacts
 - Connaître le lien ticket-organisation et ses impacts
 - Connaître le cycle de résolution d'un ticket

3. Configurer les vues pour gagner du temps :
 - Définir une vue
 - Créer et modifier une vue

4. Utiliser les macros pour optimiser son Workflow :
 - Définir une macro
 - Créer et modifier une macro
 - Optimiser des macros à l'aide des balises

5. Maîtriser l'outil de téléphonie Zendesk Talk et ses fonctionnalités :
 - Se familiariser avec l'interface Zendesk Talk
 - Maîtriser les fonctionnalités de prise d'appels
 - Se familiariser avec les outils de suivi d'activité des appels

6. Maîtriser l'outil de chat Zendesk Chat et ses fonctionnalités :
 - Se familiariser avec l'interface Zendesk Chat
 - Maîtriser l'utilisation de Zendesk Chat
 - Se familiariser avec les outils de suivi d'activité des chats

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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

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.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 : 500€ HT la 1/2j

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

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

ZENDESK EXPLORE POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Explore pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Explore.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités d'Explore et ses tableaux de bord prédéfinis,
- Créer des requêtes personnalisées,
- Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation distancielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique de Zendesk Support
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5j.

Lieu :

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Zoom ou Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Explore et découvrir les tableaux de bord prédéfinis :
 - Présentation de l'interface
 - Découvrir les tableaux de bord prédéfinis et les utiliser comme modèle
 - S'appropriier les mesures et attributs standards
2. Créer des requêtes personnalisées :
 - Savoir créer une requête en partant de zéro
 - Personnaliser ses requêtes pour affiner les résultats
 - Améliorer l'affichage des résultats en utilisant les options de personnalisation
 - Découvrir les Calculs (Mesures / Attributs personnalisés) et leurs utilisations
3. Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord :
 - Créer et modifier un tableau de bord
 - Optimiser le format des rapports pour les rendre attrayants
 - Partager et programmer la publication de tableaux

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 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.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 : 500€ HT la 1/2j

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

ZENDESK GUIDE/GATHER POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Guide/Gather pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans l'utilisation et l'administration des outils Guide et Gather.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Se familiariser avec les fonctionnalités de Zendesk Guide,
- Savoir mettre en oeuvre et administrer l'outil Zendesk Guide,
- Mesurer l'efficacité de l'outil et l'optimiser,
- Comprendre les fonctionnalités de Gather.

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

Pré-requis :

- Avoir une connaissance théorique de Zendesk Support
- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

2 heures de formation

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Zoom ou Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités de Guide :
 - Comprendre l'utilité de Guide
 - Se familiariser avec Guide
 - Découvrir les composants de l'outil Zendesk Guide

2. Mettre en place/paramétrer Guide :
 - Personnaliser votre centre d'aide
 - Publier du contenu dans le centre d'aide
 - Structurer le contenu
 - Gérer les droits d'accès et permissions
 - Mettre en place des règles de vérification et publication
 - Intégrer la base de connaissance au web widget Zendesk

3. Mesurer l'efficacité et l'optimiser :
 - Mesurer l'utilisation du contenu avec Google Analytics
 - Mesurer et suivre la performance de l'outil à l'aide de Zendesk Support et Zendesk Explore
 - Optimiser le contenu pour augmenter l'efficacité des recherches

4. Comprendre les fonctionnalités de Gather :
 - Comprendre l'utilité d'une communauté d'utilisateurs
 - Découvrir les fonctionnalités de l'outil Gather
 - Maîtriser les bonnes pratiques pour débiter une communauté utilisateurs

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas

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 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.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 : 350€ HT les 2h

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

ZENDESK TALK POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- administrateurs d'applications,
- responsables informatique.

But et finalités :

La formation Zendesk Talk pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour concevoir et mettre en place une ligne d'assistance et un serveur vocal interactif.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Prendre en charge et gérer les appels téléphoniques,
- Paramétrer Talk pour optimiser l'utilisation du canal téléphonique,
- Concevoir un serveur vocal interactif pour répartir efficacement les appels,
- Exploiter les fonctionnalités de suivi des appels.

Par le biais de cas pratiques, les apprenants ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation distancielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante d'applications informatiques

Durée :

2 heures de formation

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Zoom ou Google Meet, un lien sera partagé par

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités de Talk :
 - Présentation de l'interface
 - Découvrir les fonctionnalités de base
2. Paramétrer Talk en fonction des besoins spécifiques :
 - Ajouter un numéro de téléphone
 - Ajouter une ligne digitale
 - Comprendre les paramétrages possibles sur un numéro de téléphone
 - Donner accès à l'outil Talk aux agents
 - Activer un numéro Text et comprendre son utilisation
 - Comprendre les paramétrages généraux Talk
 - Intégrer Talk dans le Widget Zendesk
3. Définir les workflows pour optimiser le travail des agents et la satisfaction client :
 - Gérer les salutations
 - Configurer la messagerie vocale et/ou débordement
 - Déterminer les options d'enregistrement des appels
 - Activer l'option de rappel et son impact sur le workflow
 - Découvrir et configurer un SVI
4. Connaître les outils de suivi d'activité des appels :
 - Analyser l'activité des appels
 - Surveiller les appels en direct

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 : 350€ HT les 2h

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

ZENDESK CHAT POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Chat pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation du canal Chat. Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités de Chat,
- Paramétrer Chat en fonction des besoins spécifiques,
- Définir les workflows pour optimiser le travail des agents et la satisfaction client,
- Connaître les outils de suivi d'activité des chats.

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

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation client
- Utilisation courante d'outils informatiques

Durée :

2 heures de formation

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Zoom ou Google Meet, un lien sera partagé par email)

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro

Déroulé de la formation :

1. Maîtriser les fonctionnalités de Chat :
 - Présentation de l'interface
 - Comprendre comment l'agent utilise Chat
 - Avec Messagerie
 - Sans Messagerie
2. Paramétrer Chat en fonction de besoins spécifiques :
 - Découvrir et s'appropriier les fonctionnalités de base
 - Déploiement du canal via le Widget Zendesk
 - Maîtriser les configurations avancées
3. Concevoir et mettre en place des règles de gestion optimales :
 - Définir la notion de département et de groupe
 - Gérer les compétences agents
 - Comprendre les méthodes de routage
 - Gérer les droits d'accès utilisateurs
4. Utiliser les outils de suivi des conversations :
 - Analyser l'activité des conversations
 - Surveiller les conversations en temps réel
 - Définir et mettre en place des objectifs de performance

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 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.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

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 : 350€ HT les 2h

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

ZENDESK SUPPORT AVANCÉ POUR ADMINISTRATEURS

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- administrateurs d'applications,
- responsables informatique pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Support avancé pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour aller plus loin dans les paramètres et l'administration de l'outil Zendesk :

- Maîtriser les aspects techniques du logiciel,
- Optimiser l'application pour rendre les agents plus performants,
- Exploiter l'outil pour disposer d'indicateurs de performance.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

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

- Maîtriser le fonctionnement d'Answer Bot,
- Maîtriser les fonctionnalités liées aux réseaux sociaux et chats,
- Mettre en oeuvre les fonctionnalités avancées de Zendesk Support,
- Personnaliser Zendesk Guide.

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

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante d'applications informatiques
- Connaissance de base de Zendesk Support

Durée :

3.5 heures de formation soit ½ journée.

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Zoom ou Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Maîtriser le fonctionnement d'Answer Bot :
 - a. Préparer le déploiement d'Answer Bot
 - b. Comprendre le fonctionnement d'Answer Bot
 - c. Appliquer les bonnes pratiques et optimiser son fonctionnement
 - d. Surveiller l'activité d'Answer Bot

2. Maîtriser l'outil "La messagerie" :
 - a. Live chat vs l'outil "La messagerie"
 - b. Interagir avec les réseaux sociaux et chats
 - c. Comprendre où et comment l'utiliser dans votre instance
 - d. Découvrir les paramètres
 - i. pour les administrateurs
 - ii. pour les agents
 - e. Optimiser l'utilisation des réseaux sociaux et chats
 - i. Flow Builder
 - ii. Answer Bot
 - iii. Message automatique
 - iv. Satisfaction client et réseaux sociaux
 - f. Superviser l'activité de "La messagerie"

3. Optimiser Zendesk Support à l'aide des fonctionnalités avancées :
 - a. Optimiser les macros en utilisant le Liquid Markup
 - b. Créer / Modifier des extensions (Cible email / Webhook)
 - c. Maîtriser les enjeux du multimarques
 - d. Maîtriser le support Zendesk en plusieurs langues
 - e. Optimiser l'utilisation de Zendesk avec le routage des compétences / Espaces de travail contextuels
 - f. Découvrir les options de personnalisation
 - g. Découvrir les options d'intégration

4. Personnaliser Zendesk Guide :
 - i. Découvrir la personnalisation du thème
 - ii. Maîtriser le mappage d'hôte

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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 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.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

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 théorique et une étude de cas avec grille d'évaluation.

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 : 500€ HT/ ½ j

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

Les programmes de formations métier relation client présentiel

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

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

- 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 : 1000€ HT la journée

Financements possibles : renseignez-vous !

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

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

Version Décembre 2021 MAJ le : 12 janvier 2022

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

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les offres relatives à des prestations de formation. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV. Les présentes CGV peuvent être amenées à évoluer. Le client reconnaît que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de SEIF, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins. Pour certaines formations, des conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou le bon de commande ou être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente prévalent.

Inscription

Suite à la souscription d'une formation par le client SEIF s'engage à prendre contact avec le client, dans un délai de 48 heures, pour planifier la formation. Le programme de formation et la convention de formation sont envoyés au client. La convention est à retourner à SEIF, signée. Celle-ci sera signée et renvoyée au client pour effectuer les démarches de prise en charge auprès de son OPCO.

SEIF spécifie dans ses programmes les connaissances initiales requises (pré requis) pour suivre chacune de ses formations dans des conditions optimales. Il appartient au client de s'assurer que tout apprenant inscrit à une formation satisfait bien les prérequis spécifiés sur le programme de formation correspondant. SEIF ne peut en conséquence être tenue pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial des participants.

Annulation ou report de la formation par le client

Le client peut annuler ou demander un report d'une formation, si cette annulation intervient au plus tard 48h avant la date du rendez-vous de formation à distance et 72h pour une formation sur site, et cela sous accord de SEIF.

Annulation ou report de la formation par SEIF

En cas de circonstances exceptionnelles indépendantes de SEIF ou en cas d'indisponibilité subite du formateur (accident, maladie, etc.), SEIF peut annuler ou reporter la formation prévue, sans préavis et sans frais.

SEIF s'engage, alors, à proposer une solution de remplacement dans les plus brefs délais et au mieux pour le client.

Attestation de stage

À l'issue de la formation, le client signera une feuille de présence et SEIF remettra au client une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation. Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction sera envoyé au client.

Prix

Les prix sont indiqués sur le bon de commande.

Facturation

Le client déclare prendre connaissance et accepter que le paiement de la formation soit entièrement dû à SEIF.

Le règlement de la facture s'effectue par virement bancaire : 50% d'acompte à la signature et le solde à réception de la facture.

Tout retard de paiement par rapport à cette échéance entraînera de plein droit :

- Des intérêts de retard de paiement au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal
- L'exigibilité immédiate des factures non échues.

Par ailleurs, conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout règlement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

SEIF se réserve également le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours, sans pouvoir donner lieu à dommages et intérêts pour le client. Tous droits et taxes applicables sont facturés en sus, conformément aux lois et règlement en vigueur.

Si le client souhaite une prise en charge par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Propriété intellectuelle

SEIF est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à SEIF. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par la CCI Nantes St Nazaire est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

Responsabilité mutuelle

SEIF est responsable de la qualité de la formation dispensée, soit en formation présentielle, soit en formation distancielle, tant au niveau du contenu que de la pédagogie. Si, malgré le soin apporté à la formation, le client avait une réclamation, celle-ci peut être exprimée par tout moyen à la convenance de celui-ci, dans les 5 jours ouvrables suivant la formation. Dans ce cas, SEIF s'engage à apporter une réponse appropriée.

Le client assure la responsabilité :

- De l'adéquation entre la formation dispensée et les besoins du client,
- Du contenu des saisies effectuées dans les logiciels lors de la formation.

Formation sur site

Lorsque que la formation dispensée aura lieu dans les locaux du client, alors les parties auront convenu que le règlement intérieur du site prévaudra en cas de contradictions avec les présentes CGV.

Protection des données à caractère personnel

SEIF s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le règlement européen sur la protection des données (RGPD) 2016/679 du Parlement européen.

Dans le cadre du service, SEIF est responsable de traitement et collecte les données à caractère personnel du Client, à des fins (a) de gestion de la relation client (facturation, assistance et maintenance des services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.), et (b) de respect de la réglementation applicable aux sociétés commerciales (notamment obligations légales de conservation des documents commerciaux). Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le Client et Selsia sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client.

SEIF s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées.

SEIF peut toutefois être amenée à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions.

Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par SEIF afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable. Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par SEIF à des sociétés tierces qui interviennent dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Afin de garantir une protection adéquate desdites données à caractère personnel collectées par SEIF, SEIF a adopté des règles internes de bonnes pratiques.

SEIF s'engage à supprimer l'ensemble des données personnelles du client lorsque les finalités établies pour le traitement de ces données arriveront à expiration.

Par ailleurs le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, droit à la limitation et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations par courriel à l'adresse électronique : contact@seif-consult.com ou encore par courrier postal à l'adresse : SEIF, LES BARREAUX 44860 VERTOU, en justifiant de son identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.

Contestations relatives aux prestations

Toutes les contestations relatives aux prestations de formation prodiguées par SEIF, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Tout litige relatif aux contrats ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent de NANTES.