PLAN DE COURS

Gestion de la relation client avec Acomba

À qui s'adresse ce cours ?

Ce cours s'adresse à tout le personnel administratif, des ventes et du service à la clientèle.

Ce cours permet de faire la gestion de vos communications tout en ciblant vos activités de vente et en améliorant votre service à la clientèle. Profitez au maximum des possibilités du module **GRC Acomba** pour suivre les dossiers de vos clients, gérer des appels et procéder à des envois de messages et de publicités.

Création et maintenance des dossiers

- Introduction
- Information société
- Horaire d'appel
- Files d'attente
- Définition d'un usager
- Contact
- Interfaces
- Clients

Opérations courantes

- Inscrire un appel
- Le centre des appels
- Traiter un appel
- Servir un appel

Automatisation de la relation client

- Sélections Clients
- Opérations sur les sélections
- Librairie corporative
- Messages types
- Communication avec les clients

Rapports

- Rapports des appels