SKILLS CAMPUS
Training & Certification Center

Assurer la qualité d'un centre de relation client

-Réference: **AS-29** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux et principes de la démarche qualité au sein d'un centre de relation clients
- Identifier les outils les plus adaptés pour mettre en place un système de management qualité pertinent

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Responsable de centres d'appels. Responsable de centre de relations client CRC. Responsable qualité d'entreprises de services.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Les enjeux de la qualité dans un centre de relation client**
  - Les enjeux de fidélisation des clients.
  - Mesure de la performance d'un CRC : quels indicateurs qualité ?
  - Le parcours du client, la notion d'expérience client.
- **Assurer la qualité de service d'un centre d'appels**
  - Faire un état des lieux des pratiques existantes.
  - Raisonner risques et prévention pour assurer la qualité.
  - Construire des standards de service.
  - Établir une grille d'écoute pour sécuriser les appels.
- **Les référentiels existants**
  - Les normes ISO 9001 V2015 et 18295 (centre de contact clients). La certification d'engagements de services.
  - Les prix
- **Engager le progrès continu**
  - Le principe du PDCA.

Programme

- Établir une analyse du contexte interne et externe : en déduire les orientations prioritaires
- (politique et objectifs qualité). Création du plan d’actions.
- Rédiger des documents au juste nécessaire.

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc