

Gestion du support après-vente Hotline / Help-Line

"Organisez la gestion de votre relation avec vos clients ...
et optimisez votre niveau de service"

PROGRAMME DU SÉMINAIRE

Accueil des participants, présentation et rappel des objectifs du Séminaire

- Structure et organisation Hotline / Help-Line (½ journée) -

- Les spécificités du métier de l'éditeur de Logiciel
- Help-Line ou Hot-Line: structure et organisation d'un service de support après-vente
- Personnel et moyens pour un service de support après-vente efficace
- Droit commercial: les aspects contractuels. Actualités juridiques

- Gestion du service et de la relation client (½ journée) -

- Gestion d'une Help-Line: le "cycle de vie" d'une demande client. description des process
- Gestion de la relation avec son client. Fixer les règles d'utilisation
- Prendre en charge un nouveau client
- Gestion de la demande. Anticiper les pics d'activité
- Gérer le stress en interne, maintenir les compétences, mesurer la qualité et la productivité
- Communiquer l'information en interne ou en externe. Les outils de communication.

- Synthèse des 2 sessions / Questions-Réponses -

Bien souvent les causes d'insatisfaction émanant des utilisateurs à l'encontre de la Help-Line relèvent plus de la forme que du fond. Pour anticiper et éviter les principaux écueils, l'éditeur doit organiser son équipe pour apporter un excellent niveau de service dans la prise en charge et le traitement des demandes d'assistance. En effet, son image et sa qualité de service sont intimement liées à l'opinion que les clients se forment lors de leur contact avec le service après-vente.

PRINCIPAL CONTACT ENTRE L'ÉDITEUR ET SON CLIENT APRÈS LA MISE EN EXPLOITATION DU PROGICIEL, LA HELP-LINE PORTE L'IMAGE DE SERVICE DE L'ÉDITEUR

- Apporter un niveau de service optimum sur les plans quantitatif (délai de prise en charge, délai de réponse) et qualitatif (qualité des réponses, moyens techniques utilisés...)
- Canaliser l'activité de la Help-Line pour éviter les dérives vers un centre de formation à distance sur le progiciel...ou sur le métier du client
- Gérer la compétence, la motivation et le stress de l'équipe, tout en assurant une exploitation rentable des ressources
- Anticiper: communication interne/ externe. Appels sortants préventifs ▪



Référence: Help-Line/07
Durée: 1 jour
(deux sessions d' ½ journée)
Mode: alternance de phases magistrales et d'études de cas
Participants: 6 personnes max.
Tarifs
Intra-entreprise: 1 400 €HT (Forfait)
Inter-ent. : 500 €HT/ participant
(Hors frais de déplacement)

www.mihos.fr
contact@mihos.fr

POINTS FORTS DU SÉMINAIRE

- Spécificités de la Hot-Line/ Help-Line pour l'éditeur de progiciels
- Définition des paramètres nécessaires à un niveau de services optimum
- Méthodes d'évaluation. Maîtrise des coûts
- Intégration et traitement des informations de la Help-Line au niveau Marketing

A QUI S'ADRESSE CE SÉMINAIRE ?

- Managers d'un éditeur ou d'un intégrateur de progiciels,
- Responsables, Consultants, Help-Liners en poste ou devant intégrer un service de Help-Line chez un éditeur ou un intégrateur de progiciels ▪