

ACOMBA : GESTION DE LA RELATION CLIENT (CRM)

À la suite de la formation Acomba : gestion de la relation client, le participant sera en mesure de gérer les communications tout en ciblant les activités de vente et en améliorant le service à la clientèle. Il profitera au maximum des possibilités de l'application GRC Acomba pour suivre les dossiers des clients, gérer les appels et procéder aux envois de messages et de publicités.



À l'issue de ce cours, les participants seront capables d'utiliser le module GRC d'Acomba pour centraliser les informations clients, optimiser les processus de vente, et renforcer la satisfaction et la fidélité des clients.

OBJECTIFS

- Comprendre les fonctionnalités du module GRC d'Acomba
- Configurer le module GRC d'Acomba
- Créer et gérer les fiches clients
- Suivre les interactions clients
- Gérer les opportunités et les cycles de vente
- Automatiser les processus de gestion client
- Analyser les performances clients
- Intégrer le module GRC avec d'autres modules
- Optimiser la fidélisation client
- Gérer les campagnes marketing
- Identifier et résoudre les problèmes liés à la gestion client
- Acquérir une autonomie dans l'utilisation du GRC d'Acomba

CONTENU

1. Création et maintenance des dossiers

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

2. Opérations courantes

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

3. Automatisation de la relation client

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

4. Rapports

- Rapports des appels