

# PARCOURS

## « SPECIAL HOTLINE »



Nos parcours peuvent se dérouler :

- ✓ en ½ journée,
- ✓ Samedi matin 9-12h
- ✓ En vos locaux d'entreprise.

|   |  |  |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
|---|--|--|---|---|--|------|----------|--|-----|----------|--|-----|----------|--|
| Objectifs   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A travers des modules de courte durée accompagner nos équipes de Service Hotline sur des thèmes tel que la communication avec les utilisateurs, le reporting ....</li> <li>✓ Des financements spécifiques vous sont alloués et nous vous accompagnons de la définition de vos besoins par audit individuel, à la prise en charge de votre parcours selon les subventions possibles.</li> <li>✓ Une prise en charge possible au titre du DIF</li> </ul>  |  |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| Programme   | <p><b>Module 1</b> : Améliorer votre service HOTLINE premier niveau</p> <p><b>Module 2</b> : Optimiser votre méthodologie pour avoir une Hotline efficace</p> <p><b>Module 3</b> : Savoir communiquer de manière appropriée en situation d'assistance</p> <p><b>Module 4</b> : Créer un reporting efficace pour un suivi de qualité</p>  |  |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| Niveau  | <b>Module individualisé adapté à votre niveau</b>  |  |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| Durée   | <table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 10px;">14 H</td> <td style="padding-right: 10px;">Module 1</td> <td>Améliorer votre service HOTLINE premier niveau</td> </tr> <tr> <td>14 H</td> <td>Module 2</td> <td>Optimiser votre méthodologie pour avoir une Hotline efficace</td> </tr> <tr> <td>14H</td> <td>Module 3</td> <td>Savoir communiquer de manière appropriée en situation d'assistance</td> </tr> <tr> <td>14H</td> <td>Module 4</td> <td>Créer un reporting efficace pour un suivi de qualité</td> </tr> </table>  |  | 14 H  | Module 1  | Améliorer votre service HOTLINE premier niveau | 14 H | Module 2 | Optimiser votre méthodologie pour avoir une Hotline efficace | 14H | Module 3 | Savoir communiquer de manière appropriée en situation d'assistance | 14H | Module 4 | Créer un reporting efficace pour un suivi de qualité |
| 14 H  | Module 1   | Améliorer votre service HOTLINE premier niveau                     |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| 14 H  | Module 2   | Optimiser votre méthodologie pour avoir une Hotline efficace       |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| 14H   | Module 3   | Savoir communiquer de manière appropriée en situation d'assistance |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| 14H   | Module 4   | Créer un reporting efficace pour un suivi de qualité               |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| Budget  | <b>Budget / module :</b><br>1400 € HT/stagiaire pour une durée minimum de 14H d'accompagnement individualisé   | <b>Planification :</b><br>A définir selon vos disponibilités       |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| Dates   |  |  |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| Où ?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Dans nos Centres afcom2i</b></li> </ul> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"> <b>afcom2i ANNECY</b><br/>                     21, route de Nanfray<br/>                     74960 Cran-Gevrier                 </td> <td style="text-align: center; width: 50%;"> <b>afcom2i CHAMBERY</b><br/>                     53, rue de la république<br/>                     73000 Barberaz                 </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Dans votre entreprise</b></li> </ul>   |  | <b>afcom2i ANNECY</b><br>21, route de Nanfray<br>74960 Cran-Gevrier | <b>afcom2i CHAMBERY</b><br>53, rue de la république<br>73000 Barberaz |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| <b>afcom2i ANNECY</b><br>21, route de Nanfray<br>74960 Cran-Gevrier | <b>afcom2i CHAMBERY</b><br>53, rue de la république<br>73000 Barberaz  |  |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |
| Informations complémentaires  | <p><b>Toutes nos formations incluent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un audit téléphonique au préalable</li> <li>✓ Animation du module</li> <li>✓ Pauses à disposition avec boissons chaudes et « douceurs »</li> <li>✓ Assistance téléphonique illimitée dans le temps</li> <li>✓ Certificat de stage</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Nos consultants sont à votre écoute de 8h à 18h du lundi au vendredi</b><br/> <b>Pour plus de renseignements vous pouvez les contacter</b><br/> <b>Téléphoniquement au 04 50 69 24 77</b><br/> <b>Par messagerie à l'adresse mail suivante : <a href="mailto:consultants@afcom2i.com">consultants@afcom2i.com</a></b><br/> <b>Ou surfer sur notre nouveau Site Web : <a href="http://www.afcom2i.com">www.afcom2i.com</a></b></p> |  |   |   |  |      |          |  |     |          |  |     |          |  |

Vous pouvez choisir un ou plusieurs modules sur ce parcours.