



PROGRAMME DE LA FORMATION

Améliorer et optimiser la gestion de votre service client avec l'outil Zendesk

I. Comprendre l'interface d'agent support Zendesk et l'expérience client

- Se familiariser avec l'assistance Zendesk
- Se connecter et explorer le tableau de bord

II. Utiliser les champs de ticket pour recueillir les informations

III. Configurer les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents

- Utiliser les vues partagées pour accroître la productivité des agents
- Utiliser les macros partagées pour accroître l'efficacité des agents

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'interface d'agent support Zendesk et l'expérience client
- Utiliser les champs de ticket pour recueillir des informations
- Configurer les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents

Démarches et méthodes pédagogiques

- Les démarches sont déductives et les méthodes sont à dominante démonstrative
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, support pdf, aide en ligne
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas