



FORMATION CONSEILLER GENESYS ENGAGE

1. Objectifs de la formation

Cette formation permet aux agents de maîtriser l'outil Genesys Engage pour se concentrer pleinement sur leurs interactions clients. Ils pourront ainsi améliorer la qualité de service, optimiser leur productivité et renforcer leur confiance dans l'utilisation des outils.

Aptitudes

- Réagir rapidement aux demandes des clients
- Gérer plusieurs tâches simultanément avec efficacité
- S'adapter aux différents types d'interactions et de clients

Compétences

- Utiliser efficacement les outils Genesys Engage pour gérer les appels
- Communiquer clairement et de manière professionnelle avec les clients
- Résoudre les problèmes rapidement tout en maintenant un haut niveau de service

Descriptif de la formation

Contenu de la formation

- Fonctionnement du Centre de Contacts
- Présentation générale du bandeau
- Prise en compte des appels
- Les exploitations principales : double appel, transfert, va-et-vient, conférence à 3, interception d'appel, renvoi
- Les exploitations spécifiques du conseiller (logon, logoff...)
- Utilisation des outils de recherche et d'historique des appels
- Personnalisation des paramètres de l'agent (statut, retrait, etc.)
- Gestion des messages et notifications
- Suivi des performances individuelles

Durée

- 1 journée divisée en sessions de 2heures en présentiel avec travaux pratiques autour des fonctionnalités

Organisation

- Participants : 6 maximum par session
- Lieu : en présentiel sur site client
- Equipement a minima : Chaque apprenant disposera d'un PC sous Windows
- Équipement audiovisuel : Projecteur ou écran, haut-parleurs si nécessaire, tableau blanc ou paperboard.
- Connexion internet : Un accès Wi-Fi fiable pour les démonstrations en ligne ou l'accès aux ressources.
- Horaires : de 9h00 à 12h00 et de 14h à 17h00
- Si l'apprenant est dans une situation de handicap nécessitant un aménagement particulier, les modalités doivent être définies entre le chef de projet et le correspondant habilité du client.
- Délais d'accès : 6 à 8 semaines.
- Contact : commercial NXO en charge du compte client.



Méthodes mobilisées

- Exposés et démonstrations
- Travaux pratiques et Mises en situation

Prérequis

- Connaissances de base en informatique (navigation sur une interface, utilisation des logiciels de communication)
- Expérience préalable en relation client ou dans un Centre de Contacts

Public concerné

- Agents de Centre de Contacts en charge de la gestion des appels et des interactions clients
- Nouveaux agents intégrant un Centre de Contacts utilisant cette plateforme

Equipe pédagogique

- Une équipe de formateurs certifiés en Telecom, VOIP, Réseau et Sécurité. centre de contacts
- Nos domaines de compétences : Alcatel, Cisco, Microsoft, Genesys, Zoom, Kiamo

Modalités d'évaluation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Options et personnalisation du programme

- Le contenu de ce programme et les supports visuels utilisés peuvent être adaptés.
- Un document participant complémentaire à la notice peut être conçu.
- Assistance sur site le jour de la mise en service en option.

Prix de la formation : devis sur demande.

En conclusion

Cette formation permet aux agents de maîtriser les outils et fonctionnalités de Genesys Engage en renforçant leurs compétences, elle contribue à leur productivité et satisfaction client..