**PROGRAMME DE L’OFFRE DE FORMATION**

Call Center SERRIS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PUBLIC CIBLE**Collaborateurs Call Center |  | **PRÉ-REQUIS**Aucun |  | **NIVEAU** |  | **DURÉE ESTIMÉE**0h15 |

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

* description de l'ouverture d'un poste sur notre call center de Serris.
Utilisation des listes d'appels
Utilisation et prise de note sur CIFACIL notre CRM

**APTITUDES**

**COMPETENCES**

**CONTENUS PÉDAGOGIQUES**

**METHODES MOBILISEES**

**MOYENS TECHNIQUES**

**MOYENS D’ENCADREMENT**

**MODALITES D’EVALUATION**

**MODALITÉS D’ACCÈS**

**DURÉE D’ACCÈS**

**TAUX DE REUSSITE**

**DEBOUCHES**