

## Btrust Communiquer

<b>Objectif</b>	Savoir paramétrer et analyser la communication clients
<b>Durée</b>	0,5 jour
<b>Format</b>	Sur site ou à distance
<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Public concerné</b>	Direction - Service Marketing – Service Clients
<b>Modalités et moyens pédagogiques</b>	Session de 6 participants maximum Accès internet si formation à distance Cours magistral et travaux pratiques
<b>Modalités d'évaluation</b>	Questionnaire en fin de formation

Cette formation est assurée par un consultant formateur dont les compétences ont été validées par la Direction d'ITinsell. Elle est validée par :

- un questionnaire destiné à évaluer la bonne assimilation des notions par les stagiaires
- une feuille d'émargement, signée par demi-journée par les stagiaires et le consultant formateur ITinsell
- un questionnaire destiné à évaluer la prestation

### PLAN DE FORMATION

- Présentation et intérêts de la solution
- Introduction : fonctionnement général des scénarios
- Gestion des évaluations : tableau de bord / tableau des évaluations
- Reportings : consultations de la page de suivi / historique des notifications / respect des SLA
- Alertes internes : création et consultation
- Présentation du portail retour
- Intégration du portail retour dans le compte client (via les différentes API, via un chatbot...)