



Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client

Bernard Caiazzo

Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client Bernard Caiazzo

 [Télécharger Les centres d'appels : Les nouveaux outils de ...pdf](#)

 [Lire en ligne Les centres d'appels : Les nouveaux outils ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client Bernard Caïazzo

191 pages

Amazon.fr

Avec la multiplication des services accessibles par téléphone, les centres d'appels sont devenus un outil privilégié de la relation client. Les plus grandes entreprises les adoptent non seulement pour conquérir et fidéliser les clients, mais aussi pour réduire les coûts.

Cet ouvrage explique les raisons qui président à la création d'un centre d'appels, ainsi que la manière dont il faut concevoir, créer et évaluer son propre centre. B. Caïazzo, expert dans ce domaine (il dirige Call Center Alliance, un des leaders du marché européen) fournit de nombreux conseils pour améliorer sa productivité et pour mieux téléconseiller.

Les annexes (un modèle de cahier des charges, une fiche de recrutement pour les téléconseillers, les statistiques de superviseurs) vous permettront d'appréhender de manière tout à fait réaliste l'investissement que constitue la création d'un centre d'appels, qu'il soit réel ou virtuel. --*Irène Roussat* Revue de presse
Tout sur un nouvel outil

Bernard Caïazzo est le fondateur de la société Quali-Phone et l'un des pionniers en Europe dans le domaine des centres d'appels. Aujourd'hui en fort développement, ces centres sont de véritables carrefours interactifs entre les entreprises et leurs clients. Fort de son expérience, l'auteur explique ici très concrètement comment les concevoir, les organiser et les gérer : missions, cibles, lieu d'implantation, budget, cahier des charges, équipement, recrutement des téléconseillers... sont évoqués en détail. Quant au chapitre final, il invite à réfléchir sur la prochaine mue des centres d'appels téléphoniques en web call centers. --*Dominique Sicot*--

L'Entreprise Biographie de l'auteur

Président de Call Center Alliance

Download and Read Online Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client Bernard Caïazzo #4W2FHLOXYVP

Lire Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client par Bernard Caiazzo pour ebook en ligne
Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client par Bernard Caiazzo Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres
Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client par Bernard Caiazzo à lire en ligne.
Online Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client par Bernard Caiazzo ebook Téléchargement PDF
Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client par Bernard Caiazzo Doc
Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client par Bernard Caiazzo Mobipocket
Les centres d'appels : Les nouveaux outils de la relation client par Bernard Caiazzo EPub

4W2FHLOXYVP4W2FHLOXYVP4W2FHLOXYVP