

La gestion clientèle de la mise en service au suivi des paiements

OBJECTIF DE FORMATION

Savoir comprendre, diagnostiquer, mettre en place et optimiser une gestion de la clientèle de la demande d'abonnement à la mise en service et au suivi des paiements.

Durée de la formation : 5 jours

PÉDAGOGIE

- Formation théorique et pratique
- Etudes de cas et de retour d'expérience

Population concernée :

Personnes en charge de la gestion clientèle

PROGRAMME DE FORMATION

- La prise en compte de la demande client
- Les offres de services et de tarifications proposées
- Les interfaces avec les services techniques pour les branchements
- La mise en service du comptage
- La gestion de la relève et des consommations estimées
- L'utilisation de services innovants TSP ou sur internet
- La facturation et le paiement du client
- La qualité payeur (y compris les relances et les suspensions de fourniture et la remise en service)
- La gestion des impayées et des conflits clients
- La résiliation de l'abonnement
- L'analyse des données informatiques disponibles et leur exploitation (consommation, facturation, délai de paiement, coupures....)
- La mise en place d'un service de gestion de clientèle et son optimisation (indicateurs, gestion humaine et des ressources, outils....)
- La pertes techniques (rendements des réseaux)
- Pertes non-techniques (fraudes et comptage)