



Bloc de compétence :

Fidélisez 🖱️ Vendez + 🖱️ Respirez

Module : 3

Adopter les outils de Services Hub Hubspot

Une formation pour transformer ses processus de service
by TSM The Sales Machine



Document actualisé le 18/01/2023



Description générale

Public : Customer Success Manager, Directeur services, Responsable des services

Prérequis : avoir le logiciel Hubspot Hub Services

Durée : 2 journées

Objectifs : L'onboarding du Hub Services est destiné aux nouveaux clients qui utilisent le logiciel pour la première fois. L'objectif est de vous aider à adopter les outils rapidement afin de vous permettre de disposer d'une équipe de service client proactive.

Programme

Adopter les outils de Services Hub Hubspot

Avec ce plan d'onboarding adapté à votre entreprise, votre équipe sera responsabilisée quant à ses objectifs et adoptera les meilleures pratiques afin de générer une croissance pérenne avec Hubspot.

1 - Générer des enquêtes de satisfaction

Évaluer et améliorer l'expérience client est un des fondamentaux pour générer une croissance durable.

- Collecter le feedback de vos clients, évaluer leur satisfaction
- Intégrer les enquêtes de satisfaction client aux processus commerciaux. Par exemple, envoyer une enquête de satisfaction à l'issue d'un événement ou d'une transaction conclue, d'un ticket fermé ...etc.



2 - Gérer les tickets et les demandes de vos clients

Ne laissez aucun problème client sans réponse. L'utilisation de tickets de support permet une meilleure organisation et offre une meilleure expérience à vos clients.

- S'assurer de ne manquer aucun ticket
- Apprendre à mettre à jour vos tickets, les transférer d'une phase à l'autre, et gérer votre liste de tâches.

3 - Utilisez les outils numériques pour une meilleure productivité des services

L'adoption d'outils de productivité des services est l'opportunité de gagner en réactivité pour répondre aux demandes des clients et d'apporter une meilleure expérience utilisateur.

- Utiliser les boîtes de conversations (e-mails, bot)
- Manipuler les outils de productivité du quotidien avec le CRM - email, agenda, téléphone, outils collaboratifs, gestion des tâches ... etc.

4 - Favoriser l'autonomie des clients avec une FAQ

Comment informer vos clients, répondre à leurs questions, les onboarder avec efficacité et agilité.

- Concevoir une base de connaissances de façon à optimiser votre référencement sur Google et la satisfaction des clients, à créer des catégories et des sous-catégories afin d'optimiser la navigation.
- Intégrer la base de connaissances à des emplacements pertinents sur votre site web et dans vos communications clients afin de permettre aux utilisateurs d'y accéder lorsqu'ils en ont besoin.
- Ajouter des vidéos à la base de connaissances afin de guider pas à pas vos clients.

Organisation de la formation

Délais d'accès : 15 jours ouvrés avant le début de la formation (durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation)



Nombre maximum de stagiaires : Jusqu'à 6 personnes

Modalité : En présentiel, à distance, mixte

Accessibilité : Accès PMR.

Vous êtes en situation de handicap, contactez notre référent handicap Régine Blanchard : 06 07 468 401 ou par mail : regine.blanchard@thesalesmachine.eu

Intervenant : Régine Blanchard, Marc Bellot

Méthodes mobilisées : Théorie, ateliers de mise en pratique, « learning by doing »

Moyens techniques :

- Ordinateur, vidéoprojecteur, Google Meet
- Démonstration Hubspot, Neodeal, LinkedIn

Ressources pédagogiques :

- Le support de cours
- La plateforme de démonstration Hubspot, Neodeal, LinkedIn

Modalités d'évaluation :

- **En amont de la formation :** questionnaire de positionnement
- **Pendant la formation :** Mise en pratique à partir de situations de terrains
- **Fin de formation :** évaluation du transfert des acquis pour valider la mise en œuvre
Test de validation des acquis

Satisfaction des bénéficiaires : Questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.

Assiduité : Attestation individuelle de formation. Certificat de réalisation

Tarifs : Intra-entreprise : 1960 euros HT par participant ou sur devis

Lieux de la formation : Client

Contact : Régine Blanchard : 06 07 468 401 ou
par mail : regine.blanchard@thesalesmachine.eu