



La Filière Commerce Distribution de l'IFA propose des modules de formation...

## e-Services Clients

### Les objectifs

- ✓ Identifier les services mis à la disposition de la clientèle
- ✓ Connaître les moyens mis en œuvre pour satisfaire les clients
- ✓ Prendre connaissance du processus de traitement des réclamations

### Le contenu

- ✓ Les services disponibles aux e-clients
- ✓ La communication à distance et ses supports en fonction des objectifs : newsletters, promotions ciblées
- ✓ Le paiement en ligne :
  - Le système de sécurisation pour les utilisateurs
  - La réglementation
- ✓ La gestion des réclamations à distance :
  - Les processus mis en place
  - Les modalités de traitement

### La durée

7 heures

### Contacts

**IFA/CEFE MARCEL SAUVAGE – Filière Commerce / Distribution – Mme AUBER**  
B. P. 256 – 11 Rue du Tronquet – 76825 Mont Saint Aignan Cedex  
Tél : 02.35.52.85.44 / 02.35.52.85.00