

## 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)