

AMAZON CONNECT

OFFRE DE FORMATION

AVRIL 2025





AMA01 MASTERCLASS AMAZON CONNECT – FORMATION ADHOC



AMA01 MASTERCLASS AMAZON CONNECT - ADHOC



Disposer de la solution
Amazon Connect



À partir de 2 jours (14 heures)



Audience technique et/ou
fonctionnelle

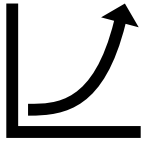


Formation présentielle ou
distancielle



À partir de 3 300 € HT

AMA01



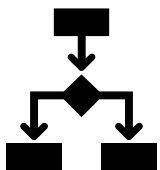
ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLE

- Utiliser les outils de gestion des interactions
- Exploiter les fonctionnalités du bandeau et du CRM
- Naviguer dans les dashboards temps réel



RENFORCER LES CAPACITÉS DE SUPERVISION ET DE PILOTAGE

- Piloter l'activité avec les outils analytiques
- Animer les équipes
- Accompagner les conseillers au quotidien



DÉVELOPPER L'AUTONOMIE DES ADMINISTRATEURS MÉTIER

- Configurer les environnements de production
- Administrer les utilisateurs et les rôles
- Analyser et maintenir les outils dans la durée



INTERVENANTS ET CONTENU

Nos formations proposent l'alternance d'apports théoriques et d'ateliers pratiques pour faciliter l'adoption et la maîtrise opérationnelle de la solution. Nos formateurs sont des experts fonctionnels et techniques maîtrisant l'environnement de la relation client. Leur expérience terrain tout comme leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité pour les formations.

MODE OPERATOIRE

Les sessions de formation sont destinées à un large public opérationnel et/ou technique, débutants et/ou confirmés. Pour garantir qualité et interactivité des sessions, nous conseillons un maximum de 6 à 8 stagiaires par séance. Activeo prend en charge l'ensemble de l'organisation de la formation, dans le cadre de procédures rigoureuses en s'assurant de son bon déroulement.

MODALITES D'ACCES ET DELAIS

Nos formations sont dispensées en intra-entreprise, merci de nous contacter afin d'étudier ensemble vos besoins. Des dates de formation vous seront ensuite proposées en fonction de vos disponibilités et de celles de nos formateurs. Cette dernière peut être réalisée à minima sous un délai de 15 jours.



PARCOURS PERSONNALISE

Activeo propose outre cette offre de formation, des sessions sur-mesure, adaptées à vos besoins spécifiques sur simple demande.

ACCESSIBILITE

Nos formations sont ouvertes et accessibles aux personnes en situation de handicap. Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez votre interlocuteur Activeo qui vous mettra en relation avec notre Référente Handicap : Aurélie Basselart (abasselart@activeo.com).

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATIONS

Nos formations ne sont pas certifiantes. Elles sont ponctuées d'évaluations pédagogiques, d'exercices pratiques et de mises en situation personnalisées (individuelles et/ou en groupe). La formation se clôture sur un quiz d'évaluation des connaissances. A l'issue de la formation, une attestation de formation est remise aux stagiaires. Un échange client (à minima 1 mois après la formation) est prévu pour évaluer la mise en œuvre des compétences développées.

PLUS D'INFORMATIONS

Activeo est un organisme de formation référencé sous le numéro de déclaration d'activité 11921352892. Notre organisme est certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation. Pour plus d'informations : info@activeo.com / +33 1 55 00 56 00.



Retrouvez toutes nos
formations sur

activeo.com/fr/nos-formations/



www.activeo.com

+33 1 55 00 56 00

