Klarstig

Test de connaissance des produits - Service client

Utilisez ce court test pour discuter des bonnes pratiques de travail. Choisissez une réponse par situation et expliquez comment appliquer ces principes dans votre rôle.

Contact et référence

Organisation utilisant ce document

Votre nom ou référence de contact *

Adresse e-mail pour une réponse éventuelle

Informations pour ce document

Nom ou référence de la personne participante *

Que faire d'abord lorsque les instructions sont imprécises *

- ☐ Supposer que la méthode habituelle convient
- ☐ Ignorer la tâche sans prévenir
- ☐ Demander des précisions à la personne responsable

Quelle est la meilleure façon de consigner une tâche terminée *

- ☐ Se fier uniquement à sa mémoire
- ☐ Noter le résultat la date et les éléments utiles
- ☐ Marquer terminé avant vérification

Un client demande une fonctionnalité que vous ne pouvez pas confirmer que répondre *

- ☐ Expliquer que vous allez vérifier les informations produit approuvées
- ☐ Promettre que la fonctionnalité est disponible
- ☐ Deviner à partir d'un autre produit

Qu'est-ce qui rend une explication produit utile au client *

- ☐ Lister toutes les fonctions sans contexte
- ☐ Éviter de parler des limites
- ☐ Relier les capacités et limites vérifiées aux besoins du client

Comment appliquerez-vous ces principes à votre travail *

Détails spécifiques

Gamme de produits ou prestation concernée

À compléter si cela concerne cette demande.

Sources approuvées pour les fonctionnalités limites et caractéristiques actuelles

Contexte opérationnel

Organisation établissement ou équipe concernés

À compléter si cela concerne cette demande.

Exigences et contraintes locales utiles à ce document

Détails propres à l'équipe

Équipe file de traitement ou référence de service client

À compléter si cela concerne cette demande.

Attentes de réponse circuit d'alerte et transmission au client

Limites et éléments à configurer

- L'envoi du formulaire enregistre les réponses dans votre espace de travail. Il n'approuve, ne planifie, ne facture et ne répond pas tout seul, sauf si vous ajoutez cette étape au flux.
- Les notifications par e-mail, les approbations, la génération de documents et les connexions à d'autres systèmes sont disponibles mais ne sont pas activées tant que vous ne les configurez pas.

Besoin d'aide pour adapter ce formulaire ? Les nouvelles organisations Free, Starter et Pro reçoivent cinq séances Platine au total, de 30 minutes maximum chacune.

Klarstig / Daniel Petry · klarstig.ai · hello@klarstig.ai · support@klarstig.ai · 800-781-1775 · 11917 Laurel Ave., Forestville, CA 95436, USA