



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Conférence | Le service à la clientèle c'est l'affaire de tous !



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Conférence



DURÉE

La conférence se déroule en 1,5 heure (90 minutes).



PUBLIC CIBLE

Tous les membres d'une organisation souhaitant prendre le virage "Service à la clientèle".



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en salle dirigé par un conférencier à un rythme prédéterminé.

Une façon simple, efficace et puissante d'aborder de meilleures pratiques.



LANGUE

Disponible en:

- Français
- Anglais

DESCRIPTION

La conférence **Le service à la clientèle c'est l'affaire de tous !** permet d'initier et de sensibiliser tous les membres de l'organisation à un apprentissage et à un langage commun sur le service à la clientèle. Elle présente les meilleures pratiques pour mettre en application des principes « servico-centristes » dans votre organisation.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Amorcer une réflexion sur un cadre de référence et un langage commun en matière de service à la clientèle ;
- Prendre conscience de sa contribution individuelle à l'amélioration de la qualité du service, indépendamment de son rôle.

CONTENU

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Principe No 1 - Comprendre le service à la clientèle
 - Définir le service à la clientèle
 - Les attentes au cœur du service
 - L'attitude – clé de la qualité
- Principe No 2 - Connaître mes clients
 - Définition du client
 - Client externe et interne
 - Faire partie de l'équipe

- Principe No 3 - Créer une atmosphère positive

- Sentiment d'appartenance
- Cohésion
- Communication
- Accessibilité
- Fiabilité

- Principe No 4 - Réduire au minimum les frustrations inutiles

- Voir la valeur de:
 - Créer un lien de confiance
 - Faire partie de la solution
 - Être réceptif
 - Être proactif



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com