



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Conférence | Le service à la clientèle et l'approche client



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Conférence



DURÉE

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



PUBLIC CIBLE

Associés de première ligne et personnel de soutien.



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 et l'approche client** permet d'initier et de sensibiliser le personnel affecté au contact client à un apprentissage et un langage commun sur le service à la clientèle. Elle présente les meilleures pratiques pour mettre en application ces notions 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 de service.

CONTENU

LES 5 RÈGLES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Règle No 1 - Comprendre le service à la clientèle
 - Définir le service à la clientèle
 - Au-delà de la « règle d'or »
 - Être prêt au contact client
- Règle No 2 - Connaître mes clients
 - Définition du client
 - Client externe et interne
- Règle No 3 - Connaître les attentes de mes clients
 - Les attentes transactionnelles
 - Les attentes relationnelles
- Règle No 4 - Maîtriser les étapes d'un service de qualité
 - Les étapes
 - Le maillon le plus faible
- Règle No 5 - Transformer les plaintes en satisfaction
 - Le client n'a pas toujours raison, mais...
 - Mon influence personnelle



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com