



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Expertise : Relation client

DESCRIPTION

Expertise : Relation client est une formation complète, principalement consacrée à outiller efficacement le personnel investi dans la relation client. Les participants apprennent les techniques et méthodes permettant d'optimiser la qualité du service à la clientèle, gérer la clientèle difficile, rendre positif chaque contact client et mettre en place les conditions favorables afin d'y retirer une satisfaction réciproque.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Se conscientiser et comprendre l'importance d'un service à la clientèle de qualité ;
- Appliquer les principes et règles clés du service à la clientèle de qualité ;
- Utiliser les techniques d'efficacité en relations humaines, afin d'améliorer la qualité du service à la clientèle ;
- Gérer les situations difficiles et traiter les plaintes avec professionnalisme.

CONTENU

JOUR 1 (LE SERVICE A LA CLIENTÈLE)

DÉFINIR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Définition du service
- Un service constant
- Les avantages
- Le maillon le plus faible
- Pourquoi améliorer la qualité des services

LE COFFRE A OUTILS DE L'EXPERT EN RELATION CLIENT

- Attitude
- Gestion de soi
- Assurance
- Proactivité
- Maîtrise de ses émotions
- Affirmation
- Communication

LES ÉTAPES D'UN SERVICE DE QUALITÉ

- Être prêt pour le contact client
- Prise de contact/Accueil
- Analyse de la situation
- Établir une entente
- Traiter la situation

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

- Les habiletés communicationnelles
- Le processus de communication
- Les techniques d'écoute
- Faire de chaque communication un contact positif

JOUR 2 (LE CLIENT DIFFICILE)

COMPRENDRE LE CLIENT DIFFICILE

- Qui est le client difficile ?
- Offrir au client un nouveau regard
- Chaque client est différent
- Adopter la perspective du client

LE CLIENT "DIFFÉRENT"

- Les styles personnels des clients
- Client Analytique
- Client Directif
- Client Conciliant
- Client Expressif
- L'adaptabilité interpersonnelle
- Stratégies pour transiger avec les clients "différents"

COMPRENDRE LE CLIENT "MÉCONTENT"

- Identifier ce que veut vraiment le client
- Le modèle de la colère et ses quatre stades
- Traiter avec des clients insatisfaits
- Empêcher la crise de commencer
- Prévenir l'escalade de la colère
- Désamorcer la crise
- Retour à la normale

PLAN D'ACTION PERSONNEL



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Intra-entreprise



DURÉE

La formation se déroule en 2 journées (12 heures), soit 2 séances d'une journée (6 heures)

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)



PUBLIC CIBLE

Personnel de première ligne et de soutien ayant à travailler principalement avec la clientèle.



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées. Les cas et expérience des participants servent de support à la mise en application.

Approche très personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15.



LANGUE

Disponible en:

- Français
- Anglais



CERTIFICATION

Attestation de formation

Emploi Québec



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com

