



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Leadership efficace au service à la clientèle



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Intra-entreprise



DURÉE

La formation se déroule en 2 journées (12 heures).

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



PUBLIC CIBLE

Chefs de service, superviseurs du service, direction du service à la clientèle.



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

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

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



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

DESCRIPTION

La formation **Leadership efficace au service à la clientèle** s'adresse à ceux qui dirigent et supervisent le personnel de première ligne et le personnel du service à la clientèle qui interagissent avec les clients. Les participants apprendront à bâtir, instaurer et entretenir une initiative de service à la clientèle afin de créer une organisation « serviciocentriste ».

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Reconnaître l'importance d'avoir une approche pro-clientèle ;
- Se familiariser avec les étapes à une initiative de service à la clientèle ;
- Favoriser l'implantation et le maintien d'attitudes qui améliorent le service à la clientèle ;
- Instaurer dans l'équipe une attitude « cinq étoiles ».

CONTENU

BÂTIR UNE ORGANISATION « SERVIÇOCENTRISTE »

- L'avantage concurrentiel du service à la clientèle
- Qualité du service : les défis de la direction
- Étapes à une initiative de service à la clientèle
 1. Évaluez votre QS (Quotient de serviabilité)
 2. Créez votre vision client
 3. Mesurez la satisfaction de la clientèle
 4. Établissez votre stratégie de service
 5. Bâissez une infrastructure qui appuie votre stratégie de service
 6. Implantez votre plan d'action
 7. Évaluez et mesurez les progrès réalisés
- Le moment de vérité
- Mobilisation et responsabilisation
- La résistance au changement

MAINTENIR UNE ORGANISATION « SERVIÇOCENTRISTE »

- Le service à la clientèle et le client
 - Le service à la clientèle
 - Étapes d'un service de qualité
 - Les cinq règles
- Les plaintes et le client insatisfait
 - Pourquoi on perd un client
 - Transformer les plaintes en satisfaction

PLAN D'ACTION PERSONNEL