



PROFIL DU FORMATEUR

PAULE DOUVILLE LALONDE
FORMATRICE

LANGUE

FRANÇAIS

ANGLAIS

EXPERTISE

SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Principes fondamentaux du service à la clientèle
- Désamorcer une crise avec un client difficile
- Gestion des situations délicates avec la clientèle
- Portrait robot du client difficile
- Habilités téléphoniques pour s'occuper du client
- Optimiser la relation client interne
- Expertise: relation client
- Traiter avec les clients différents
- Le service à la clientèle dans tous ses états: émotions, comportements et attitudes
- Traiter avec les clients difficiles
- Qualité et excellence du service à la clientèle: attitudes et techniques

SOMMAIRE BIOGRAPHIQUE

Paule compte plus de 10 ans d'expérience en service à la clientèle au sein de grandes entreprises canadiennes. Son travail sur le terrain lui permet aujourd'hui en tant que formatrice de bien connaître les défis de faire affaire avec un client.

Détentrice d'un baccalauréat en communication publique à l'Université Laval et d'un certificat en administration aux HEC, cette professionnelle se spécialise en l'incroyable pouvoir de l'expérience client.

Paule est surtout reconnue pour son approche personnalisée, son énergie et sa passion pour le domaine du service à la clientèle.

De plus, ses séjours d'études à Boston et en Australie, lui ont permis très jeune de développer un remarquable sens de l'adaptation.

Enfin, Paule parvient avec sa grande authenticité et sa créativité à interpeller chacun des participants d'un groupe et lui faire vivre une expérience enrichissante à tous les niveaux.

ACCREDITATIONS PROFESSIONNELLES

- Baccalauréat en communication publique, Université Laval
- Certificat en administration, HEC Montréal
- Formation pour formateur, Centre de formation en communication du Québec

ELLE A FORMÉ LE PERSONNEL DE:

- Desjardins
- Ville de Montréal
- CÉGEP de Trois-Rivières
- Hydro-Québec
- Kruger
- Metrie
- Sears
- La Baie
- Groupe Park Avenue
- St-Basile Hyundai
- Lussier Chevrolet Buick
- ...Et plusieurs autres