



EFFICACITÉ  
SERVICE À LA CLIENTÈLE

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

## DESCRIPTION

La conférence **Le service à la clientèle et l'approche client interne** permet d'initier et de sensibiliser le personnel sur l'importance de l'approche client interne et son impact sur la satisfaction de la clientèle externe. Elle est principalement consacrée à élargir la définition traditionnelle du « client » et y inclure le client interne afin de tirer le meilleur parti des interactions avec nos collègues de travail.

## OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Amorcer une réflexion sur un cadre de référence et un langage commun et intégrer la notion de « client interne » au sein de l'organisation ;
- Se conscientiser et comprendre l'importance d'un service de qualité envers la clientèle interne.
- Associer son travail au quotidien à l'impact sur la satisfaction du client.

## CONTENU

### INTRODUCTION A LA NOTION DE « CLIENT INTERNE »

- Comprendre le service à la clientèle
  - Définir le service à la clientèle
- Connaître mes clients
  - Définition du client
  - Client externe et interne
  - Leçon du cirque
- Connaître les attentes de mes clients
  - Déterminer les attentes de mes clients internes
- Développer le réflexe « service » à l'égard des clients internes
  - Les premiers rapports avec les clients commencent au sein de l'organisation
  - Le maillon le plus faible
- Maîtriser les étapes d'un service de qualité
  - Nous sommes notre premier outil de travail
  - Mon influence personnelle



## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



### FORMAT

- Conférence



### DURÉE

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



### PUBLIC CIBLE

Tout individu destiné à collaborer et à coopérer avec ses collègues.



### 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



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com