



EFFICACITÉ  
SERVICE À LA CLIENTÈLE

# Le service à la clientèle dans tous ses états : émotions, comportements et attitudes



## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



### FORMAT

- Intra-entreprise



### DURÉE

La formation se déroule en 1 demi-journée (3 heures).

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



### PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse au personnel de première ligne et au personnel de soutien, qui côtoient des clients, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leur organisation.



### 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

Cette formation intitulée **Le service à la clientèle dans tous ses états : émotions, comportements et attitudes** est conçue pour le personnel qui est en contact direct avec la clientèle interne et externe. Cette formation vise à accroître et à développer les habiletés liées à la gestion des émotions et à définir comment les émotions peuvent être mises au service de la relation avec le client et à sa satisfaction.

## OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Reconnaître les émotions et leur impact sur le service à la clientèle ;
- Savoir identifier et maîtriser davantage ses émotions ;
- Savoir comprendre le client et entretenir des relations positives.

## CONTENU

### INTRODUCTION

### L'APPROCHE

- Attention aux émotions – risque de contagion !

### SAVOIR IDENTIFIER ET MAÎTRISER SES ÉMOTIONS

- Ayez une attitude « servicocentriste »
- Évitez de prendre les plaintes personnellement
- Soyez flexible dans vos attentes
- Respectez le client et jugez-le justement
- Contrôlez votre tempérament
- Sachez maîtriser vos émotions
- Vérifiez votre niveau de stress

### SAVOIR COMPRENDRE LE CLIENT ET ENTREtenir DES RELATIONS POSITIVES

- Écoutez pour comprendre et non pour argumenter
- Faites preuve d'empathie
- Établissez une relation et parlez de manière rassurante

### LE SERVICE À LA CLIENTÈLE EST UNE PROFESSION ÉMOTIVE

### PLAN D'ACTION PERSONNEL