



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Optimiser la relation client interne

DESCRIPTION

La formation **Optimiser la relation client interne** 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 les collègues de travail. Les participants y apprennent la valeur de l'interaction positive, ainsi que les techniques et méthodes qui permettent d'optimiser les relations à l'interne et faciliter l'atteinte d'un objectif commun : la satisfaction des clients de leur organisation.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Intra-entreprise



DURÉE

La formation se déroule en 1 journée (6 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 à tout individu appelé à collaborer avec ses collègues dans un processus d'activités nécessaires à offrir un 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

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Se conscientiser et comprendre l'importance d'un service de qualité envers la clientèle interne ;
- Intégrer la notion de « client interne » au sein de l'organisation ;
- Associer son travail au quotidien à l'impact sur la satisfaction du client ;
- Définir et reconnaître les besoins et les attentes de ses pairs ;
- Utiliser les techniques d'efficacité en relations humaines vis-à-vis de ses clients et de ses fournisseurs internes.

CONTENU

INTRODUCTION À LA NOTION DE "CLIENT INTERNE"

- Définition du service à la clientèle
- Définition d'un client
- Mes clients internes : Qui sont-ils ?
- L'importance de la notion de « client interne »
- Le moment de vérité

DÉVELOPPER LE RÉFLEXE "SERVICE INTERNE"

- Notions de base du « service interne »
- Le maillon le plus faible
- Définir et reconnaître les attentes de ses pairs
- Comment est évaluée la qualité de mon service ?

LES COMPÉTENCES REQUISES POUR UN SERVICE INTERNE HORS-PAIR

- Compétences transactionnelles et relationnelles
- La dynamique d'une « Alliance Clientèle Interne »

- Activer la communication
- Stimuler la collaboration
- Établir la confiance
- Alimenter la motivation

LES ÉTAPES D'UN SERVICE DE QUALITÉ

1. Être prêt au contact client
2. Prise de contact
3. Analyse de la situation
4. Établir une entente
5. Traiter la situation
6. Conclusion

PLAN D'ACTION PERSONNEL