



EFFICACITÉ  
SERVICE À LA CLIENTÈLE

# Qualité et excellence du service à la clientèle : attitudes et techniques



## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



### FORMAT

- Intra-entreprise
- Session publique



### 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 aux associés de première ligne et personnel de soutien ayant à interagir efficacement avec les clients.



### 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 **Qualité et excellence du service à la clientèle : attitudes et techniques** a été élaborée dans l'optique d'une révision et d'une amélioration des pratiques quotidiennes du service offert à la clientèle. Elle est principalement consacrée à élargir la définition habituelle du « client » et tirer un meilleur parti des interactions avec la clientèle. Les participants y apprennent la valeur de l'interaction positive, ainsi que les techniques et méthodes qui permettent d'améliorer l'offre de service.

## OBJECTIFS

### PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Se conscientiser et comprendre l'importance du service à la clientèle de qualité ;
- Développer un esprit de service et une attitude positive et proactive envers le client ;
- Appliquer les principes et règles clés d'un service à la clientèle de qualité ;
- Définir et reconnaître les besoins et les attentes de la clientèle ;
- Utiliser les techniques d'efficacité en relations humaines, afin d'améliorer la qualité du service à la clientèle.

## CONTENU

### INTRODUCTION AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Introduction
- Comprendre le service à la clientèle
- Au-delà de la "Règle d'or"
- Les attentes du client au cœur du service
- Connaître mes clients
- Le moment de vérité
- Les obstacles à la qualité

### DÉTERMINER LES ATTENTES DE MES CLIENTS

- Compétence
- Disponibilité
- Considération
- Accessibilité
- Crédibilité
- Courtoisie
- Fiabilité
- Sécurité
- Tangibilité

### MAÎTRISER LES ÉTAPES D'UN SERVICE DE QUALITÉ

- La communication client
- Les étapes d'une communication client 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

### S'ENGAGER À OFFRIR UN EXCELLENT SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Le maillon le plus faible
- Mon influence personnelle
- Faire de la qualité et l'excellence ma priorité

### PLAN D'ACTION PERSONNEL