



EFFICACITÉ

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le coût d'un client perdu



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Lunch & Learn



DURÉE

L'atelier se déroule en 1 heure (60 minutes), afin de procurer le maximum d'impact et une utilisation optimale du temps.



PUBLIC CIBLE

Cet atelier s'adresse à toute personne souhaitant prendre conscience de l'importance de fidéliser la clientèle.



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

En se concentrant uniquement sur un sujet spécifique à la fois nos sessions « Lunch & Learn » sont une façon simple, efficace et puissante d'aborder les meilleures pratiques... en petites bouchées.

Une formule qui développe, stimule et encourage une culture d'organisation apprenante.

Accueillant jusqu'à 20 participants, ces séances sont interactives et dynamiques.



LANGUE

Disponible en:

- Français
- Anglais



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com

DESCRIPTION

De nos jours, les clients ont plus de choix que jamais, et pour une compagnie, perdre un client coûte très cher. L'impact dépasse la simple déception ou le montant de l'achat. Plusieurs facteurs essentiels entrent dans le calcul du coût de la perte d'un client, tels que les coûts directs et indirects.

Cet atelier met en relief l'importance de fidéliser la clientèle et présente un exercice qui permet de calculer ensemble les coûts reliés à la perte d'un client, tels que la valeur à vie et l'effet « boule de neige ». Un exercice qui ouvre les yeux et responsabilise !

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Associer son travail au quotidien à l'impact sur la satisfaction du client.
- Intégrer la notion de "client interne" au sein de l'organisation.
- Encourager le partage d'information.

CONTENU

LE COÛT D'UN CLIENT PERDU

- Les clients insatisfaits
- Coûts directs et indirects

LE SERVICE A LA CLIENTELE

- Le service à la clientèle c'est ...
- Le moment de vérité
- Développer le réflexe « Service Interne »

LE MAILLON LE PLUS FAIBLE

