



EFFICACITÉ

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Qu'est-ce que le service à la clientèle ?



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 ayant à interagir efficacement avec les clients.



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

Chacun a sa propre définition de ce qu'est le service à la clientèle. Souvent elle se résume en une phrase : « Traitez les autres comme vous voudriez qu'ils vous traitent », qui suppose que chacun offre un service selon ses propres priorités et exigences. Un service de qualité va au-delà d'un simple sourire et son but ultime n'est pas seulement de satisfaire le client.

Cet atelier démystifie le service à la clientèle, présente une seule et unique définition afin que tous aient un langage commun. Il permet de prendre conscience non seulement de son importance au succès de l'organisation, mais des compétences requises afin d'offrir un service de qualité.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Élargir la définition habituelle de « Service à la clientèle » ;
- Définir et reconnaître les besoins et les attentes de la clientèle ;
- Se conscientiser et comprendre l'importance du service à la clientèle de qualité.

CONTENU

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Comprendre le service à la clientèle
- Au-delà de la « Règle d'or »
- Connaître mes clients

CONNAITRE LES ATTENTES DE MES CLIENTS

- Les attentes du client au cœur du service
- Déterminer les attentes de mes clients

CRÉER UN LIEN DE CONFIANCE

