



EFFICACITÉ  
SERVICE À LA CLIENTÈLE

# Principes fondamentaux du service à la clientèle



## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



### FORMAT

- Intra-entreprise



### DURÉE

La formation se déroule en une 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 **Principes fondamentaux du service à la clientèle** a été élaborée dans l'optique d'une introduction générique du service à la clientèle et survole son application théorique et pratique. Elle présente une vue d'ensemble des bases du service à la clientèle. Les participants y apprennent la valeur de l'interaction positive, ainsi que les techniques et méthodes en relations humaines, afin d'améliorer la qualité du service à la clientèle.

## OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Amorcer une réflexion autour d'un cadre de référence commun en matière de service à la clientèle ;
- Appliquer les principes et règles clés du service à la clientèle de qualité ;
- Prendre conscience de sa contribution individuelle à l'amélioration de la qualité de service.

## CONTENU

### LES RÈGLES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

- **Règle No 1 - Comprendre le service à la clientèle**
  - Définir le service à la clientèle
  - Au-delà de la « Règle d'or »
  - Le coffre à outils
- **Règle No 2 - Connaître mes clients**
  - Définition d'un client
  - Mes clients : qui sont-ils?
  - Les premiers rapports avec les clients commencent au sein de mon organisation
- **Règle No 3 - Connaître les attentes de mes clients**
  - Les attentes du client au cœur du service
  - Déterminer les attentes de mes clients

- **Règle No 4 - Maîtriser les étapes d'un service de qualité**
  - Les étapes d'une communication client
  - Une chaîne est aussi solide que son maillon le plus faible
- **Règle No 5 - S'engager à offrir un excellent service à la clientèle**
  - Avoir une attitude «servicocentriste»
  - Adhérer à la notion « Approche-client »

### PLAN D'ACTION PERSONNEL