

Leadership efficace au service à la clientèle

Description

Le cours *Leadership efficace au service à la clientèle* s'adresse à ceux qui dirigent et supervisent le personnel de première ligne et le personnel du service à la clientèle qui interagissent avec les clients. Les participants à cette formation apprendront à entretenir la motivation de leurs employés afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes.

Objectifs

Permettre au participant de :

- Reconnaître l'importance d'avoir une approche du service à la clientèle.
- Se familiariser avec les méthodes et techniques visant à soutenir le personnel de première ligne et lui donner du pouvoir.
- Favoriser le développement d'attitudes qui améliorent le service à la clientèle
- Instaurer dans l'équipe une attitude « cinq étoiles ».

Contenu

Le service à la clientèle et le client

- Le service à la clientèle
- Étapes d'un service de qualité
- Les avantages
- Les principes
- Comment améliorer la qualité du service
- Qui est le client?
- Quelles sont ses attentes?
- Les 5 règles

Les plaintes et le client insatisfait

- Pourquoi on perd un client
- Pourquoi s'inquiéter
- Transformer les plaintes en satisfaction
- Le processus de gestion des plaintes

Le Leadership

- Montrer l'exemple
- Fixer et planifier les objectifs
- Mobilisation et responsabilisation
- Comportements mobilisateurs
- Accompagnement (Coaching) versus Direction
- La résistance au changement
- Le règlement des conflits
- Méthodes pour aborder des comportements difficiles
- La communication
- Les mécanismes d'évaluation
- Les indicateurs de performance

Concevoir son plan d'action personnel

Détails du cours

Durée :

La formation se déroule en 1 journée.

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)

Public cible :

Chefs d'équipe, superviseurs du service, direction du service à la clientèle.

Certification :

Attestation de formation

Forme du cours :

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées.

Possibilité de suivi (Optionnel)