

Syllabus

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

DURÉE

La formation se déroule en 2 journées (12 heures).

(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. Tous ceux et celles qui doivent diriger, et superviser le personnel au service.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

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

Approche très personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15 participants

CERTIFICATION

Attestation de formation

AGRÉÉ PAR EMPLOI- QUÉBEC

☛ TELEPHONE :
(514) 365-8397

☛ COURRIEL:
info@solutionsandco.com

☛ SITE INTERNET:
www.solutionsandco.com



Session Intra-entreprise

Série
"Service à la clientèle"

Bâtir une bonne relation client

DESCRIPTION

Bâtir une bonne relation client est un cours conçu pour les personnes qui dirigent ou supervisent le personnel qui est en contact direct avec la clientèle. Les participants à cette formation apprendront à connaître leur clientèle. Les méthodes et les approches présentées dans ce cours vous aideront à instaurer dans toute l'entreprise une culture pro-clientèle.

OBJECTIFS

Permettre au participant de :

- Connaître sa clientèle en effectuant des évaluations, en analysant les résultats et en communiquant ceux-ci.
- Développer une conscience clientèle en offrant un service extraordinaire et en suscitant un milieu de travail convivial pour la clientèle.
- Mettre en œuvre un programme de service à la clientèle s'appuyant sur une stratégie et récompensant l'excellence.
- Nourrir une culture pro-clientèle en réagissant aux problèmes et en soutenant le service.

CONTENU

Connaître sa clientèle

- Les évaluations internes et externes.
- Tenir compte des commentaires.
- Méthodes de cueillette des données.
- Identifier les changements nécessaires.

Développer une conscience clientèle

- Consacrer l'entreprise au service à la clientèle.
- Les occasions d'être extraordinaire.
- Mettre sur pied une vision du service.

Mettre en œuvre un programme de service

- Définir des normes efficaces.
- Conseil pour enseigner au personnel la maîtrise du service à la clientèle.
- Conseils dans l'élaboration d'un programme formel de récompenses.

Nourrir une culture pro-clientèle

- Répondre aux problèmes du service à la clientèle
- Encourager la résolution de problèmes dans l'entreprise.
- Traiter avec les clients difficiles.

Concevoir son plan d'action personnel