

Syllabus

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

DURÉE

La formation se déroule en 1 journée (6 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, direction du service à la clientèle.

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"

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