

# 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

Associés de première ligne et personnel du service affecté au soutien.

### 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

☎ TÉLÉPHONE :  
(514) 365-8397

✉ COURRIEL:  
info@solutionsandco.com

🌐 SITE INTERNET:  
www.solutionsandco.com



## Session Intra-entreprise

Série  
"Service à la clientèle"

## Principes fondamentaux du service à la clientèle

### DESCRIPTION

Le cours *Principes fondamentaux du service à la clientèle* présente une vue d'ensemble des bases du service à la clientèle. Les associés de première ligne et le personnel de soutien du service y apprennent les principes directeurs et les règles de l'art à appliquer pour offrir l'excellent service qui permet d'acquérir, de conserver et d'accroître une clientèle fidèle.

### OBJECTIFS

Permettre au participant de :

- Identifier les concepts de base du service à la clientèle.
- Reconnaître l'importance d'offrir un excellent service à la clientèle.
- Développer un esprit centré sur le service, une attitude positive et proactive envers le client.
- Acquérir les pratiques, directives et méthodes fondamentales requises pour offrir un service à la clientèle hors-pair.

### CONTENU

Comprendre le service à la clientèle

- Définir le service à la clientèle
- Identifier les attentes de la clientèle
- Comment la clientèle évalue le service
- S'engager à offrir un excellent service à la clientèle

Réunir les connaissances requises pour réussir

- Connaître sa compagnie (histoire, mission, vision)
- Connaître son produit
- Connaître son client

Se donner des outils pour prendre soin du client

- La Règle d'or
- L'image professionnelle
- L'étiquette du service à la clientèle
- L'attitude positive
- Assumer ses responsabilités
- Souhaiter aider
- Les aptitudes communicationnelles

Fixer son attention sur le client

- Susciter une première impression positive
- Identifier les besoins du client et aider à les combler
- Susciter une dernière impression positive

Concevoir son plan d'action personnel