

# 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

Associés de première ligne et personnel de soutien ayant déjà travaillé au 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"

## Qualité et excellence du service à la clientèle : Attitudes et techniques

### DESCRIPTION

Le cours Qualité et excellence du service à la clientèle: attitudes et techniques est principalement consacré à élargir la définition habituelle du « client » et tirer un meilleur parti des interactions avec la clientèle. Les associés de première ligne et le personnel de soutien du service y apprennent la valeur de l'interaction positive, ainsi que les techniques et méthodes qui permettent d'améliorer l'offre de service.

### OBJECTIFS

Permettre au participant de :

- Conscientiser et faire comprendre l'importance du service à la clientèle de qualité.
- Appliquer les principes et règles clés du service à la clientèle de qualité.
- Définir et reconnaître les besoins et les attentes de la clientèle.
- Utiliser les techniques d'efficacité en relations humaines, afin d'améliorer la qualité du service à la clientèle.
- Gérer les situations difficiles et traiter les plaintes avec professionnalisme

### CONTENU

#### Définir le service à la clientèle

- Définition du service
- Étapes d'un service de qualité
- Un service constant
- Les avantages
- Le maillon le plus faible
- Pourquoi s'inquiéter des plaintes
- Pourquoi améliorer la qualité des services
- Les principes de la qualité

#### Les 7 règles

- Connaître mes clients
- Connaître les attentes de mes clients
- Aider mes clients
- Informer mes clients
- Répondre promptement aux besoins de ma clientèle
- Faire de la qualité et du service ma priorité
- Je transforme les plaintes en satisfaction

#### Stratégies à adopter face aux clients insatisfaits

- La communication
- Traiter avec les clients insatisfaits
- Méthodes pour aborder les comportements difficiles
- Le modèle de crise
- Techniques de désamorçage

#### Techniques et avantages

- L'écoute
- Le reflet de sentiment
- La reformulation
- Le renforcement positif
- Le silence empathique
- Espace
- L'écho
- Signes d'intérêt
- Les questions ouvertes
- Pourquoi?