

Syllabus

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

DURÉE

La formation se déroule en 1 demi-journée (3 heures).

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

PUBLIC CIBLE

Tous le personnel de première ligne et de soutien qui est en contact direct avec la clientèle interne et externe.

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"

Le service à la clientèle dans tous ses états: émotions, comportements et attitudes.

DESCRIPTION

Le service à la clientèle dans tous ses états: émotions, comportements et attitudes est un cours conçu pour le personnel qui est en contact direct avec la clientèle interne et externe. Cette formation vise à accroître et à développer les habiletés liées à la gestion des émotions et à définir de quelles façons les émotions peuvent être mises au service de la relation avec le client et à sa satisfaction.

OBJECTIFS

Permettre au participant de :

- Reconnaître les motions et leur impact dans le service à la clientèle.
- Savoir identifier et maîtriser davantage leurs émotions et entretenir des relations positives avec leurs clients.
- Savoir comprendre et gérer les émotions du client

CONTENU

Introduction

- Le service à la clientèle est une profession émotive
- Perception des comportements
- L'approche

Savoir identifier et maîtriser ses émotions

- Adoptez une attitude positive
- Évitez de prendre les plaintes personnellement
- Contrôler votre tempérament
- Soyez flexible dans vos attentes
- Respectez le client et jugez-le justement
- Vérifiez votre niveau de stress

Savoir comprendre et gérer les émotions de l'autre

- Mériter la confiance du client
- Écoutez pour comprendre et non pour argumenter
- Concentrez-vous sur les faits et non sur la façon dont ils sont présentés
- Soyez sensible à la situation dans laquelle votre client se trouve
- Faites preuve d'empathie
- Servez-vous du nom du client
- Faites preuve de calme, de patience et de politesse
- Essayez d'aider
- Limitez l'attitude comportementale du client