

EXCELLER EN SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR OPTIMISER L'EXPÉRIENCE



Une bonne partie du capital de sympathie d'une entreprise ou d'une organisation dépend de la qualité de son service à la clientèle.

Encore plus, un service de qualité instaure un climat de bonne entente qui influe sur la qualité de vie des gens au travail. Enfin, un excellent service coûte moins cher qu'un service moyen ou médiocre.

Voilà pourquoi vous aimerez découvrir des gestes clés qui amélioreront vos relations client et atténueront les situations difficiles ! Adoptez des outils et des actions qui augmenteront la satisfaction de vos clients internes et externes. [Développez vos habiletés relationnelles afin d'exceller !](#)

OBJECTIFS

À LA FIN DE CETTE FORMATION, VOUS AUREZ ACQUIS LES NOTIONS NÉCESSAIRES POUR :

- Tenir compte des différents types de personnalité des clients
- Savoir comment interagir en fonction du type du client et du vôtre
- Connaître les 8 grandes attentes des clients et augmenter leur niveau de satisfaction
- Développer vos habiletés relationnelles
- Mieux communiquer
- Interagir efficacement dans les situations difficiles
- Mieux intervenir auprès des clients difficiles
- Désamorcer les plaintes
- Améliorer votre niveau de bien-être au travail
- Augmenter le degré de satisfaction de votre clientèle

CONTENU DÉTAILLÉ

- Caractéristiques d'un bon service et impact sur la qualité
- Le client a-t-il toujours raison ? Comment s'en sortir ?
- L'approche client adéquate
- Les 8 grandes attentes des clients
- Plan d'action pour mieux répondre aux attentes des clients
- Trois axes d'une communication réussie : écoute active, communication positive et le non-verbal
- Grandes règles de la relation client
- Étiquette et courtoisie à l'accueil, au téléphone et dans les courriels
- Techniques pour intervenir auprès des clients difficiles et comment désamorcer les plaintes
- Importance de la notion de qualité à chaque point de contact entre le client et l'entreprise
- Développement des « antennes » client



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Exposés interactifs
- Exercices pratiques
- Tests d'autoévaluation
- Divers plans d'action complétés pendant la formation



MATÉRIEL FOURNI

- Manuel de référence complet



DURÉE

- 21 heures (3 jours)

RECONNAISSANCE DE LA FACULTÉ DE L'ÉDUCATION PERMANENTE DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

L'approche pédagogique de Formations Qualitemps a été validée par la direction de la formation continue de la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal.