

BIEN SERVIR SES CLIENTS

POUR PLUS D'EFFICACITÉ ET DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Bien servir ses clients est une compétence qui allie **savoir-faire** et **savoir être**. Nous vous proposons un contenu qui vous permettra d'adopter une approche proactive et de parfaire vos habiletés relationnelles, afin d'augmenter la satisfaction de vos clients et de conserver leur confiance.

De nos jours, la qualité du service à la clientèle constitue l'ingrédient #1 du succès d'une entreprise. C'est un outil puissant dans un monde basé sur la concurrence. Autre avantage non négligeable : un service de qualité crée un climat de bonne entente qui influe sur la qualité de vie des gens au travail.

Notre formation se divise en trois volets :

Le développement des habiletés relationnelles. Accroître ses habiletés relationnelles pour mieux interagir avec ses clients internes et externes. Les relations harmonieuses augmentent la satisfaction personnelle des gens qui œuvrent au sein de l'entreprise comme celle des clients. Une démarche qui profite à tous !

Une approche proactive du service à la clientèle. Une communication saine et un bon climat permettent d'éviter bien des situations d'urgence et de résoudre les problèmes plus facilement. Les gens chargés du service à la clientèle pourront ainsi accorder plus de temps aux tâches reliées à leurs fonctions et augmenter leur efficacité au travail.

Une occasion d'amélioration pour l'entreprise. Une démarche en service à la clientèle peut être une occasion de remettre le client « au centre » des préoccupations de votre entreprise. Cette démarche vous donnera l'occasion de revoir certains points dont l'amélioration sera perçue positivement par vos clients et augmentera leur motivation à faire affaire avec vous.

Objectifs pour les participants

- Mieux comprendre les différents types de personnalités.
- Apprendre à interagir en fonction de son propre type de personnalité.
- Apprendre les grandes règles d'une communication réussie.
- Développer ses habiletés relationnelles.
- Apprendre à intervenir efficacement dans les situations difficiles.
- Comprendre les attentes des clients et augmenter leur niveau de satisfaction.
- Soigner ses relations clients et augmenter son niveau de bien-être au travail
- Apprendre à mieux intervenir auprès des clients difficiles.
- Savoir comment désamorcer et traiter les plaintes.
- Définir un plan d'amélioration pour assurer la qualité du service client.

Contenu

- Les caractéristiques d'un bon service et l'impact sur la qualité.
- Le client a-t-il toujours raison ? Comment s'en sortir ?
- Les types de personnalités, leurs grands besoins et leurs intérêts personnels.
- Test d'auto-évaluation (identifier son type de personnalité).
- Les 8 grandes attentes des clients.
- Plan d'action pour mieux répondre aux attentes des clients.
- Les trois axes d'une communication réussie :
 - Pratiquer l'écoute active.
 - Communiquer de façon positive.
 - Comprendre et utiliser le langage non verbal.
- Les grandes règles de la relation client.
- L'étiquette et la courtoisie à l'accueil, au téléphone et dans les courriels.
- Les techniques pour intervenir auprès des clients difficiles.
- Les plaintes : comment les désamorcer et les traiter.
- La notion de qualité à chaque point de contact entre le client et l'entreprise.
- L'amélioration des processus d'affaires en service à la clientèle.
- Mon plan d'action.
- Développer ses « antennes » client.

Note : Cette formation peut être donnée intégralement. Vous pouvez cependant ne choisir que les points que vous aimeriez approfondir pour combler les besoins stratégiques de votre entreprise. Voir plus loin « **Une formation sur mesure** ».

Méthode d'enseignement

Exposé magistral.

Présentation PowerPoint.

Exercices pratiques.

Plan d'action complet et précis que les participants seront amenés à élaborer pour faciliter l'implantation des méthodes acquises durant la formation.

Matériel de cours

Manuel complet et détaillé.

Tests d'auto-évaluation.

Agréments

Formations Qualitemps Inc. est agréé par la CPMT comme organisme formateur aux fins de la Loi 90 favorisant le développement des compétences de la main-d'œuvre.

Chambre de la Sécurité Financière (7 crédits UFC).

En cours publics

Ce cours est offert dans plusieurs villes du Québec.

En cours privés

Ce cours est offert en entreprise et adapté à vos besoins selon notre formule

Formation sur mesure. Le contenu et la durée du cours peuvent être adaptés selon vos objectifs.