

Bien servir ses clients

Pour plus d'efficacité et de bien-être au travail

Introduction

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 internes et externes.

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.

Une démarche en service à la clientèle permet aussi de structurer son entreprise en fonction de ses clients!

Objectifs du cours

- ✓ Mieux comprendre les différents types de personnalité
- ✓ Interagir en fonction de son type de personnalité
- ✓ Connaître les 8 grandes attentes des clients et augmenter leur niveau de satisfaction
- ✓ Développer ses habiletés relationnelles
- ✓ Interagir efficacement dans les situations difficiles
- ✓ Mieux intervenir avec les clients difficiles
- ✓ Désamorcer et bien gérer les plaintes
- ✓ Définir un plan d'amélioration pour la qualité de service de l'entreprise
- ✓ Améliorer son niveau de bien-être au travail
- ✓ Augmenter le niveau de satisfaction de sa clientèle

L'approche Qualitemps

Mieux communiquer ou mieux interagir est bien sûr grandement lié au savoir-être de chaque individu.

C'est d'ailleurs sans doute pourquoi il n'est pas toujours facile de savoir par où commencer lorsque l'on décide de s'améliorer.

C'est l'objectif précis que cette formation : outiller les participants de savoir-faire précis qui développeront ou enrichiront leurs savoir-être.

Les participants trouveront des gestes clés qu'ils pourront mettre en pratique au quotidien afin d'améliorer de façon significative leur relation client et réduire la quantité de situations difficiles.

De plus, Formation Qualitemps étant orienté sur l'amélioration des processus, nous donnons aussi l'occasion aux participants de réfléchir aux améliorations qu'ils pourraient apporter à l'ensemble de l'approche client de leur entreprise.

Contenu détaillé du cours

- Les caractéristiques d'un bon service et l'impact sur la qualité
- Le client a-t-il toujours raison? Comment s'en sortir?
- L'approche client
- 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
- Amélioration des processus d'affaires en service à la clientèle
- Mon plan d'action
- Développer ses « antennes » client

À qui s'adresse le cours

Tout public

Approche pédagogique

- Exposés interactifs
- Test d'auto-évaluation
- Exercices pratiques
- Divers plans d'action

Matériel de cours

- Manuel de cours sous forme de guide complet

Durée

Une journée

Modes de transmission

- **En cours publics**, ce cours est offert dans différentes régions du Québec. Veuillez consulter notre calendrier sur le site Internet de Formations Qualitemps.
- **Formations sur mesure**, ce cours peut être donné en entreprise partout au Québec et adapté à vos besoins. Pour les formations en entreprise, ce cours peut être offert en demi-journée, selon les objectifs.

Accréditations

Formations Qualitemps est agréée par la CPMT (autrefois emploi Québec) comme organisme formateur aux fins de la Loi favorisant le développement des compétences de la main-d'œuvre. Cette formation est agréée par la Chambre de la sécurité financière pour 7 crédits UFC.

