



Service à la clientèle

Faire la différence

●●●●● Votre partenaire vers l'excellence



À qui s'adresse cette formation

Cette formation s'adresse autant aux employés et aux gestionnaires des secteurs public et privé qu'au personnel de soutien et administratif avec chacun leur volet respectif.

Objectifs

L'objectif de cette formation est de donner aux participant(e)s les connaissances pour appliquer les principes de service à la clientèle, maîtriser les situations difficiles ainsi qu'évaluer sa participation dans la qualité de service offert.

Contenu de la formation

Apprendre comment devenir et être reconnue comme "une personne efficace" par votre clientèle interne;
Comment reconnaître et vous adapter aux différents comportements de vos clients pour réussir vos relations d'affaires;
Comment capitaliser sur "la première impression";
Réaliser comment votre attitude influence vos communications;
Prendre conscience de votre rôle dans "l'équipe";
Apprendre à reconnaître et bien servir les clients exigeants sans pour autant négliger les autres clients;
Capitaliser sur l'impact du mot "solution" durant vos communications;
7 étapes qui vous aideront à demeurer en contrôle lors de situations difficiles;
Les facteurs de motivation et comment ils influencent votre journée de travail;
L'utilisation efficace d'un outil d'évaluation qui vous aidera à devenir plus performant en service à la clientèle.

Méthodologie

Présentations, discussions, démonstrations, auto-évaluation, mises en situations, exercices individuels et en équipe, témoignages.

Résultats

À la fin de cette formation les participant(e)s posséderont les connaissances pour appliquer les principes de service à la clientèle, maîtriser les situations difficiles ainsi qu'évaluer sa participation dans la qualité de service offert.

Durée de la formation

1 jour

Nombre de participant(e)s

20 participant(e)s maximum.

Joignez-vous

Hélène Dupuis
hdupuis@helphi.com
Tél. : (819) 771-6850
Télec. : (819) 771-6852
Sans frais : 1-877-771-6850