

Service à la clientèle - Ventres

Des ateliers

- **Techniques de vente... La vente en 5C**
Objectif : Comprendre et appliquer les étapes pour mieux présenter et vendre ses produits et services.
- **Service à la clientèle pour les employés**
Objectif : Outiller vos employés afin qu'ils définissent leur rôle à chacune des étapes de la visite du client.
- **Gestion des plaintes**
Objectif : Être en mesure de satisfaire un client mécontent.

Du coaching

Quelques exemples de coaching en marketing et en publicité :

- *Former des employés en service à la clientèle*
- *Former des employés en techniques de vente*
- *Élaborer une promesse de service*
- *Mettre en place des normes de service*
- *Créer une carte de satisfaction de la clientèle*
- *Élaborer une politique d'accueil*
- *Élaborer une politique de gestion des plaintes*
- *Rédiger un manuel de procédures en service à la clientèle*
- *Élaborer une politique de rappel des bons clients*
- *Aider à l'organisation d'un concours pour la clientèle*
- *Mettre en place un programme de fidélisation*
- *Calculer la valeur d'un client*
- *Élaborer des outils de communication de qualité (ex. facture)*
- *Créer des procédures Internet en service à la clientèle*
- *Mettre en place une politique de service au téléphone*
- *Etc.*

Des outils

- **Guide pratique #12
La gestion des plaintes** (15 \$)
Les clients qui se plaignent sont-ils tous de vieux grincheux? Au contraire, un client qui vous fait part de son insatisfaction vous offre une deuxième chance de refaire votre première impression! Les chiffres sont presque unanimes, moins de 5% des clients insatisfaits en parlent au détaillant. Par contre, ils parleront de leur insatisfaction à près de 15 personnes de leur entourage. Apprendre à reconnaître et à gérer efficacement les insatisfactions peut vous offrir un avantage stratégique important sur vos concurrents.
- **Le service à la clientèle touristique pour les commerçants** (45 \$)
Tous les clients sont importants, mais servir un touriste, qu'il soit québécois, canadien ou étranger, nécessite une approche particulière.
- **Service de clients mystère** (800 \$ par entreprise)
Savez-vous réellement ce que vos clients pensent de votre commerce?

Le service de clients mystère, conçu par Détail Formation, permet de mieux connaître le niveau de satisfaction de ses clients, de recueillir de l'information sur les forces et les faiblesses de son service à la clientèle et de bénéficier de conseils d'experts pour corriger la situation.

Le service de clients mystère comprend quatre (4) visites incognito effectuées à différents moments dans la semaine par des personnes qui correspondent au profil de votre clientèle. Suite à ces visites, un rapport personnalisé vous sera remis.