



Bonjour, Can I Help You?

C'était très bien préparé et les informations nous touchaient directement dans notre travail de tous les jours.

Tony Pappas (Montréal)

Description de l'atelier

Au Québec, l'accueil des clients doit se faire en français, c'est primordial. Par contre, quelle que soit leur langue, les clients s'attendent à un service courtois lorsqu'ils visitent une boutique ou mangent au restaurant. S'efforcer de bien servir en anglais, par exemple pour un touriste anglophone, devient alors un signe de respect aux yeux du client et contribue à la qualité du service. Cet atelier permet au participant d'utiliser des phrases-clés pour bien servir un client anglophone.

Éléments de contenu

- Une technique d'accueil pour être à l'aise devant une clientèle anglophone
- Les phrases clés pour analyser les besoins des clients
- Les phrases clés pour conseiller le client anglophone sur ses produits et services
- Les techniques pour terminer le service à la clientèle en beauté

Approche pédagogique

À l'aide d'exposés interactifs, d'exercices en équipe et de discussions en groupe, le participant a recours à plusieurs phrases clés pour mieux servir un client anglophone.

Participants

Toute personne qui parle très peu en anglais ou même pas du tout. Toute personne qui se débrouille en anglais mais qui aimerait parfaire son approche en service à la clientèle avec les bonnes tournures de phrases. Maximum 15 participants.

Durée

3 heures

Matériel fourni

Chaque participant reçoit un cahier du participant comprenant les éléments théoriques et les différents exercices.