

# Gestion de la performance en service à la clientèle

## Volet 1



### Description de l'atelier

Qu'est-ce la performance en service à la clientèle? Un employé performant est celui qui donne toujours un service à la clientèle hors pair quelque soit le client, qui termine son étalage de produits dans les délais prescrits, qui rentre chaque matin avec le sourire, qui aime son patron et tous ses collègues, qui respecte toutes les normes de l'entreprise sans broncher et qui parle tellement en bien de son travail qu'il amène 25 nouveaux clients par semaine grâce au bouche à oreilles!

Sérieusement, si vous avez de ces employés, pouvons-nous les cloner!!!

Cet atelier permet au participant de mettre en place des standards de performance RÉALISTES en service à la clientèle.

### Éléments de contenu

- Qu'est-ce que la gestion de performance?
- Le bilan des pratiques en service à la clientèle
- L'implantation d'une démarche qualité
- La mise en place de standards de performance en service à la clientèle
- La définition d'une politique de service
- La communication, la supervision et le suivi des employés en service à la clientèle

### Approche pédagogique

À l'aide d'exemples concrets, de partage d'expériences et d'exercices individuels et de groupe, le participant a recours aux outils pour implanter et/ou bonifier une gestion de performance spécifiquement en service à la clientèle. En outre, chaque participant personnalise sa politique de service à l'aide des échanges réalisés.

### Participants

Toute personne qui désire structurer le service à la clientèle de son équipe en utilisant une approche basée sur la gestion de performance.  
Maximum 10 participants.

### Durée

Une journée

### Matériel fourni

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