

Gestion de la performance en service à la clientèle

Volet 2



Description de l'atelier

Plusieurs organisations possèdent déjà les éléments d'une démarche qualité. Certaines ont même toute la documentation à portée de main de leurs employés. Or, c'est la supervision sur le terrain, directement sur le plancher de vente qui garantit souvent le succès.

À la suite de l'atelier *Gestion de la performance en service à la clientèle – Volet 1*, le participant est appelé cette fois à utiliser l'approche coaching afin de maximiser les résultats de ses employés en service à la clientèle.

Éléments de contenu

- La communication d'une démarche qualité auprès de ses employés
- L'approche coaching comme outil de gestion du service à la clientèle
- La rencontre des objectifs de performance (rencontre individuelle et rencontre d'équipe)
- La rencontre de suivi de la performance (rencontre individuelle et rencontre d'équipe)
- La rencontre d'évaluation de la performance (rencontre individuelle et rencontre d'équipe)

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.

Participants

Toute personne qui a d'abord assisté à l'atelier *Gestion de la performance en service à la clientèle – Volet 1* et qui désire mieux communiquer et mobiliser son personnel pour faire appliquer sa politique de service à la clientèle. Maximum 10 participants.

Durée

Une journée

Matériel fourni

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