

Organiser son service à la clientèle



Cet atelier nous met sur une piste qui nous permettra très certainement d'améliorer notre performance en ce qui a trait au service à la clientèle.

Spécialités Matelas et Futons (Jonquière)



Description de l'atelier

Les gestionnaires connaissent bien les composantes du service à la clientèle. Le problème est souvent au niveau de la communication des attentes auprès des employés. Qu'est-ce qu'ils peuvent faire ou ne pas faire et qu'est-ce que nous aimerions qu'ils fassent réellement.

Cet atelier permet au participant de réfléchir sur les éléments du service à la clientèle qui sont particulièrement importants à ses yeux et d'organiser son service à la clientèle en fonction de ses choix.

Éléments de contenu

- Le bilan de l'entreprise en service à la clientèle
- La priorisation des éléments clés de son service à la clientèle
- La communication, la supervision et le suivi des employés en service à la clientèle

Approche pédagogique

À l'aide d'exposés interactifs, d'exercices individuels et de groupe, le participant a recours aux outils pour organiser son service à la clientèle. En outre, chaque participant personnalise sa politique de service à l'aide des échanges réalisés. L'atelier est animé selon une approche de coaching de groupe permettant à chacun de se nourrir des commentaires des autres participants sur leur point de vue du secteur d'activité.

Participants

Toute personne qui désire ajouter à la qualité du service à la clientèle de l'entreprise ou de son département. Principalement des gestionnaires ou des personnes responsables de la qualité du service à la clientèle dans l'entreprise. Maximum 10 participants.

Durée

3 heures

Matériel fourni

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