



# Le service à la clientèle pour les employés



*Ça permet de se rappeler des petites choses qu'on avait mises de côté et d'apprendre de nouvelles méthodes sur le service à la clientèle.*

- Pharmacie Yves Poirier  
(Îles-de-la-Madeleine)



## Description de l'atelier

Aussi surprenant que cela puisse être, plusieurs employés n'ont jamais suivi de cours en service à la clientèle. D'autres, leurs cours datent de tellement longtemps que les automatismes ont disparu.

Cet atelier permet au participant de perfectionner ses connaissances en service à la clientèle et de définir son rôle à chacune des étapes de la visite du client.

## Éléments de contenu

- Les étapes de la visite d'un client, en particulier les points critiques en matière de service à la clientèle
- Appliquer une stratégie d'accueil adaptée à sa personnalité et à la réalité de son entreprise.
- Les techniques de ventes variées et efficaces
- Reconnaître l'insatisfaction d'un client et y remédier

## Approche pédagogique

À l'aide d'exposés interactifs, d'exercices individuels, de discussions en équipe et de mises en situation, le participant a recours à plusieurs techniques pour bonifier son propre service à la clientèle.

## Participants

Toute personne qui désire ajouter à la qualité de son propre service à la clientèle et adopter de nouvelles techniques à sa personnalité. Atelier principalement réalisé pour les employés, bienvenue aussi aux gestionnaires. Maximum 25 participants.

## Durée

Une journée

## Matériel fourni

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