



Le service à la clientèle pour les employés



Très constructif, positif et dynamique.

- Nathalie Clément Fleuriste
(Louiseville)



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 principes de base pour faire face à des clients difficiles
- Les déterminants de la fidélisation

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

3 h 30

Matériel fourni

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