



www.formationdecadres.com

747 5e Rue, Shawinigan (Qué) G9N 1G2

1 877-746-5653

Si vous ressortez insatisfait
d'une de nos formations, nous
vous rembourserons sans délai
et sans question

Pour plus de détails,
Contactez-nous !



SERVICE À LA CLIENTÈLE

Objectifs:

Au terme de cette activité, les participants seront en mesure de :

- Répondre efficacement et rapidement aux besoins des clients ainsi que régler les différends et les réclamations de façon positive.
- Apprendre à bien gérer son stress et son temps.
- Apprendre les techniques de communication orale.
- Apprendre les normes du service à la clientèle.
- Apprendre les écarts affectant la satisfaction du client.
- Apprendre la gestion des ressources humaines en service.
- Apprendre à évaluer des centres d'appels.
- Apprendre le système de gestion des plaintes et réclamations.

Contenu:

- Les composants clés du service à la clientèle.
- La gestion de l'expérience et de la relation client.
- Les 10 attentes du client.
- Le désir de satisfaire le client.
- Les règles à suivre concernant les appels téléphoniques de télémarketing.
- 6 étapes pour venir à bout des clients difficiles.
- 10 règles d'or pour se détendre.
- La démarche PRIMA d'élaboration des objectifs.
- La matrice Eisenhower.
- L'apport des technologies.
- La grille d'évaluation de la convivialité et de la qualité de la gestion du site Internet de l'entreprise.
- Les enjeux de la sécurité.

Durée:

2 jours

Public cible:

Représentant du service à la clientèle, gestionnaires intermédiaires et supérieurs.