

## Exceller en service à la clientèle

---

Le client n'a pas toujours raison et le talent du service à la clientèle réside dans la gestion des sensibilités. Entre l'écoute active, la communication positive et l'action, le service à la clientèle est au cœur de la bonne conduite des projets. Le succès de votre entreprise passe par des clients heureux.

---

### Objectifs

À la fin de cette formation, vous serez en mesure de :

- Comprendre les divers types de personnalité
- Interagir en fonction de votre type de personnalité
- Connaître les 8 grandes attentes des clients
- Développer vos habiletés relationnelles
- Apprendre à mieux communiquer
- Interagir efficacement dans les situations difficiles
- Mieux intervenir auprès des clients difficiles
- Désamorcer les plaintes
- Améliorer votre niveau de bien-être au travail
- Augmenter le degré de satisfaction de votre clientèle
- Définir votre plan d'amélioration

---

### Contenu

- Les caractéristiques d'un bon service et leurs impacts sur la qualité
- Le client a-t-il toujours raison ?
- Comment s'en sortir ?
- L'approche client
- Test d'auto-évaluation : quel est votre type de personnalité ?
- Plan d'action pour mieux répondre aux attentes des clients
- Les trois axes d'une communication réussie
- L'écoute active
- La communication positive
- Le langage non verbal
- Les grandes règles de la relation client
- L'étiquette et la courtoisie à l'accueil, au téléphone et dans les courriels
- Les techniques pour intervenir auprès des clients difficiles
- La notion de qualité à chaque point de contact entre le client et l'entreprise
- Le développement des « antennes » client

---

### À qui s'adresse la formation ?

À toute personne qui s'intéresse au service à la clientèle

---

### Dates

27 septembre 2017, à Montréal  
14 novembre 2017, à Montréal  
22 mars 2018, à Montréal  
23 mai 2018, à Montréal  
13 juin 2018, à Laval

---

### Horaire

1 journée, de 8h30 à 16h30

---

### Coût

390 \$ plus taxes

---

### Partenaire



Cette formation est offerte en partenariat avec Formations Qualitemps.

---

### Nombre d'unités de formation continue (UFC)

0,7 UFC

---