

750-19-002 - 1 journée

# LE SERVICE CLIENT, AU CŒUR DE LA RÉUSSITE

Ce n'est pas ce que l'on offre ni à quel prix mais bien comment on l'offre qui nous permet de nous différencier de la concurrence.

## CLIENTÈLE

- Tous les employés impliqués dans la chaîne client

## OBJECTIFS

- Développer l'attitude client pour tous les employés
- Comprendre la valeur ajoutée du travail de tous dans un processus d'amélioration continue
- Comprendre les enjeux et l'importance du travail d'équipe face à la satisfaction du client
- Comprendre les principes clés d'un service à la clientèle hors pair à partir de techniques et de stratégies éprouvées

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Exercices pratiques
- Discussions

## CONTENU

- Rôle de chacun dans la chaîne des relations avec le client
- Les quatre compétences essentielles transversales
- Les styles sociaux
- L'empathie
- Raisons pour lesquelles on perd des clients
- Connaissance des clients et de leurs besoins et préoccupations
- Qui est responsable des clients ?

Pour vous inscrire : rendez-vous au [www.i-ci.ca/formation](http://www.i-ci.ca/formation) ou complétez le formulaire d'inscription

Coût	Dates	Heure
cliquez ici	24 octobre 2018	8h30 à 16h30