

# 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
<a href="#">cliquez ici</a>	3 novembre 2017	8 h30 à 16 h30