

# 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	12 février 2018	8h30 à 16h30