

L'excellence en service à la clientèle

Quels seront les apprentissages?

- Se servir du service à la clientèle comme outil de marketing efficace
- Bâtir et développer des relations d'affaires à long terme
- Obtenir des recommandations valables de votre portefeuille de clients
- Gérer les clients exigeants de façon efficace
- Établir un lien affectif avec vos clients

À qui le cours s'adresse-t-il?

Ce cours est pour vous si votre travail requiert un contact avec les clients et vous désirez apprendre à mieux tirer profit de ces relations. Améliorer les relations à long terme avec vos clients ne va pas seulement les transformer en clients fidèles, mais ils pourraient bien les encourager à référer votre entreprise à leurs collègues, amis et famille.

Aperçu et description du cours

Travailler avec le public n'est pas toujours facile. Les employés de première ligne sont souvent le facteur le plus important dans la perception qu'ont les clients de l'entreprise, de ses produits et de ses services. Les expériences négatives des clients peuvent avoir un effet dévastateur sur une entreprise, et c'est pourquoi posséder de fortes compétences en service à la clientèle est crucial à tout employé en contact avec les clients.

L'excellence en service à la clientèle

- S'adapter à de nouvelles situations
- Les quatre "A" de l'excellence en service à la clientèle
- Adopter la bonne attitude
- Maîtriser son image

La fidélisation

- Les différences entre une relation de confiance et être aimé
- Entretenir des rapports d'affaires avec vos meilleurs clients
- Obtenir des recommandations valables de votre portefeuille de clients

Gérer une clientèle exigeante

- Gérer les réclamations avec aisance et grâce
- Faire preuve d'empathie pour régler les problèmes
- Remédier à une situation délicate

Évaluer le service à la clientèle

- Évaluer la performance de votre service à la clientèle
- Analyser les bonnes données
- Se servir des données mesurées pour s'améliorer



Qui est votre instructeur?

Claude Macdonald est reconnu comme un spécialiste dans le domaine de la transformation de la culture de vente au Canada. Au cours des 25 dernières années, il a formé et coaché plus de 25 000 gestionnaires, professionnels et employés provenant d'organisations au Canada, aux États-Unis et en Europe. Il est auteur de plusieurs ateliers de perfectionnement et outils d'évaluation dont l'unique *Indice de maturité culture vente* (IMCV), le seul outil au monde qui permet de mesurer l'état de la culture de vente d'une organisation.