

LE DÉFI DE L'APPROCHE-CLIENT

Sommaire

Un élément crucial du développement d'une entreprise est sa capacité à établir avec ses clients une excellente relation. Une excellente relation suppose que le client est ravi des services. Il est donc essentiel de connaître ses attentes face au service et d'établir des normes qui permettront de répondre à ses besoins. Cette formation vous permettra de réfléchir sur la situation actuelle de votre entreprise ou de votre département et d'établir et de standardiser ces normes de qualité de service pour votre client.

Objectifs

1. De réfléchir et de partager leurs perceptions quant à l'approche faite aux clients actuellement et de clarifier le rôle de chacun.
2. D'établir le cycle d'une visite ou d'un contact avec un client, d'identifier les moments de vérité, de faire l'autoportrait de leur approche-client et de jouer au client-mystère.
3. D'acquérir des habiletés à accueillir, à communiquer et à écouter d'une manière qui tient compte des intérêts des clients.
4. D'élaborer un projet sur mesure pour l'entreprise incluant une définition de l'approche client, un plan d'action, un outil de suivi auprès des clients et un outil de mesure des réalisations.

Contenu

- a. Ma perception du service client dans mon entreprise.
- b. Le rôle de chaque membre de l'équipe dans l'approche-client.
- c. Le cycle du service client.
- d. Les moments de vérité.
- e. Autoportrait de notre approche client (forces et faiblesses).
- f. La communication et l'approche-client.
- g. Création d'un projet pour votre département.

Durée

2 journées (16 heures)

MITRA SERVICES AUX ENTREPRISES

54, rue Gagnon, Victoriaville (Québec) G6P 6G2, tél. : 819 357-2100, téléc. : 819 357-2731
574, rue le Royer, Saint-Lambert (Québec) J4R 1M6, tél. : 450 671-2100 téléc. : 450 671-5501
Courriel : info@mitraservices.com Site Web : www.mitraservices.com