Plan de formation

Exceller dans le service à la clientèle à distance - classe virtuelle (sur 2 jours)

Description de la formation

Inspirée des techniques avancées de service à la clientèle et des approches « Customer Centric », cette formation propose les processus, les techniques et les exercices nécessaires à l'apprentissage, afin de bien communiquer pour offrir une expérience client exemplaire. Améliorer ses habiletés de communication lors des contacts avec les clients, afin de prendre en charge les problèmes, opportunités ou besoins des clients.

Objectifs pédagogiques

1. Traiter les contacts client comme des occasions pour créer de la valeur.
2. Appliquer les techniques de communication.
3. Adapter son approche selon le profil de personnalité du client.
4. Utiliser les techniques efficaces pour prendre en charge le contact client.

Contenu

Jour 1 :

Fondement de l'expérience client pour ressources en centre de contact client

- Définition de l'expérience client
- Votre rôle auprès des clients
- Les qualités nécessaires pour exceller
- Créer de la valeur avec chaque contact client
- Exercice d'appropriation : comment créer de la valeur?

Communiquer et écouter pour offrir une expérience client exemplaire

- Rendre l'expérience agréable
- Question d'attitude : l'art de faire bonne impression
- Composantes de la communication
- Utiliser les bons mots, tons et gestes
- Exercice d'appropriation : formulations à éviter
- Utiliser les questions ouvertes
- Exercice d'appropriation : utiliser les bonnes questions
- Pourquoi est-ce si difficile d'écouter?
- Exercice d'appropriation : test d'écoute
- Développer son écoute active
- Réduire les obstacles à l'écoute
- Exercice en simulation en équipe

Jour 2 :

S'ajuster au profil de personnalité

- Identifier et comprendre son profil de personnalité
- Identifier et comprendre le profil du client
- S'ajuster au profil de l'autre
- Exercice d'appropriation : que feriez-vous dans ces situations?
- Exercice en simulation « tous pour un » : Ajustez-vous à mon profil!

Gérer le processus de contact client

- Accueillir le client
- Désamorcer la situation

Exceller dans le service à la clientèle à distance - classe virtuelle (sur 2 jours)

- Prendre en charge le besoin
- Clarifier les attentes du client
- Proposer une ou des solutions
- Valider la satisfaction
- Exercice en simulation : Préparez-vous à gérer les situations suivantes

Méthodologie

- Exposé
- Travail d'équipe
- Travail individuel
- Groupe de discussion
- Jeu de rôle

Clientèle visée

Agent en centre de contact client, agent de service à la clientèle, préposé au service à la clientèle, commis comptoir, commis expédition, chargé de projet, coordonnateur interne

Particularités

Cette formation est offerte en classe virtuelle d'une durée de 6 heures, soit 2 blocs de 3 heures, de 8h30 à 11h30. Le participant doit se connecter à la plateforme Zoom via le lien qui lui sera envoyé avant la formation. Un ordinateur avec accès internet ainsi qu'une caméra et un casque d'écoute (micro et haut-parleurs) sont nécessaires pour participer à la formation. Pour une formation plus approfondie de le service à la clientèle, nous vous proposons la formation en salle PER-811 Exceller dans le service à la clientèle.

Durée

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

Coût par participant en formation publique

0 $ (à déterminer)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au http://www.etsformation.ca/