

Exceller dans le service à la clientèle

Description de la formation

Améliorer ses habiletés de communication lors des contacts avec les clients, afin de personnaliser l'approche et prendre en charge les problèmes, opportunités ou besoins des clients. 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.

Objectifs pédagogiques

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

Contenu

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

- Exercice initiatique : Trouvez l'erreur!
- 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

Le désir d'être bien servi

- L'expérience client comme source de revenu
- La meilleure expérience client est PAS d'expérience client
- Quels sont les occasions de contact client
- Identifier et comprendre les attentes du client
- Exercice d'appropriation : Analyse de mes occasions de contact

S'ajuster au profil de personnalité

- Identifier et comprendre son profil de personnalité
- Identifier et comprendre le profil du client

Exceller dans le service à la clientèle

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

Méthodologie

- Exposé
- Travail d'équipe
- Étude de cas
- Simulation

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

Formateur(s)

Lucie Turcotte

Ayant acquis une expérience de plus de 12 ans, principalement à titre de directrice des ventes où elle a dirigé une équipe de plusieurs vendeurs, Lucie se spécialise depuis 11 ans dans le coaching et la formation en entreprise. Elle œuvre principalement dans les domaines de la vente, du développement des affaires, de l'attitude client, de l'expérience client (service à la clientèle), de la négociation, de la commercialisation et de la gestion.

Durée

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

Coût par participant en formation publique

897 \$

Prochaines dates en formation publique

5 et 6 octobre 2021 (En ligne)

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/>