Plan de formation

Exceller dans le service à la clientèle

Description de la formation

Améliorer vos 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 votre approche selon le profil de personnalité du client.
5. Utiliser les techniques efficaces pour prendre en charge le contact client.

Contenu

Introduction

- Objectifs, présentation et déroulement

Module 1 : Fondement de l'expérience client

- Exercice initiatique : les qualités nécessaires
- Définition de l'expérience client
- Les comportements nécessaires pour une expérience client extraordinaire
- Votre rôle auprès des clients
- Le maillon de la chaîne au service du client

Module 2 : Communiquer et écouter pour offrir une expérience client exemplaire

- L'importance du sourire et de l'attitude
- Les composantes de la communication
- Exercice d'appropriation : indiquer pourquoi c'est une erreur et corriger les erreurs de communication
- Communiquer avec le bon outil/média
- Bonnes pratiques pour écrire un courriel
- La structure d'un message clair
- Exercice d'appropriation : test d'écoute
- L'écoute active
- Les obstacles à l'écoute
- Techniques d'écoute active et questionnement de clarification
- Le questionnement
- Les types de questions
- Exercice d'appropriation : utiliser les bonnes questions

Module 3 : Le désir d'être bien servi

- L'expérience client comme source de revenu
- Exercice d'appropriation : quels sont les occasions de contact avec les clients (vos moments de vérité)?
- Les attentes et les irritants du client
- Exercice d'appropriation : quels sont les irritants et les attentes de vos clients?
- Améliorons notre Expérience client!

Module 4 : S'ajuster au profil de personnalité

Exceller dans le service à la clientèle

- Exercice : test pour identifier et comprendre son profil de personnalité
- Exercice d'appropriation : qui est qui?
- Présentation des 4 profils de personnalité
- S'ajuster au profil de l'autre

Module 5 : Gérer le processus de contact client

- Accueillir le client
- Désamorcer
- Clarifier
- Solutionner
- Valider la satisfaction
- Exercice de transfert : utilisez le processus de contact client pour gérer la situation

Conclusion

Méthodologie

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

Clientèle visée

Agents en centre de contact client, agents de service à la clientèle, préposés au service à la clientèle, commis comptoir, commis expédition, chargés de projet, coordonnateurs internes

À savoir lorsque cette formation est en ligne

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

Formateur(s)

Lisa-Marie Girard

Lisa-Marie, c'est la rencontre rare entre la stratégie organisationnelle et créativité. Consultante aguerrie et formatrice intuitive, elle bâtit des ponts entre les besoins concrets des organisations et les aspirations profondes des humains qui les composent. Visionnaire pragmatique, Lisa-Marie excelle à transformer des défis complexes en opportunités de croissance. Spécialiste du développement des compétences, elle orchestre des parcours de formation sur mesure qui marient l'efficacité, l'intelligence émotionnelle, l'agilité managériale, et l'expérience client. Son approche conseil est ancrée, humaine, lucide, et toujours tournée vers l'impact durable, que ce soit pour les gestionnaires, les équipes, les clients, et les organisations.

Durée

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

Plan de formation

Exceller dans le service à la clientèle

Coût par participant en formation publique

1087 $

Prochaines dates en formation publique

10 et 11 février 2027 (Classe virtuelle)

La bonne formation au bon moment. ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 9000 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 95 %