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

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

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

Avec une solide expertise en andragogie dans les stratégies de diffusion et en conception, Lisa-Marie a diffusé plusieurs formations sur la façon de gérer les situations difficiles en partant des « états du moi », théorie issue de l’analyse transactionnelle d’Eric Berne. Ella a aussi eu à effectuer la conception et la diffusion de formation ad hoc à Desjardins. Son expérience repose sur plusieurs années en service à la clientèle où elle a eu plus d’une fois l’occasion d’expérimenter ces notions, mais surtout de constater les résultats d’une saine gestion de la clientèle difficile et des insatisfactions en coachant son équipe à appliquer les bonnes pratiques.

Durée

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

Coût par participant en formation publique

1037 $

Exceller dans le service à la clientèle

Prochaines dates en formation publique

24 et 25 septembre 2024 (Montréal)

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/