

## Dépasser les attentes pour impressionner et fidéliser le client

### Description de la formation

Améliorer vos habiletés d'interaction avec le client à toutes les étapes du processus, afin de lui offrir une expérience exemplaire, de l'impressionner, le retenir et le fidéliser. Inspirée des techniques avancées de service à la clientèle et des approches « Customer Centric », cette formation se veut une suite logique de la formation « exceller dans le service à la clientèle ». Voyez comment retenir et fidéliser une clientèle en quête de perfection et découvrez comment impressionner par des techniques concrètes assurant une expérience client complète et créatrice de valeur.

### Objectifs pédagogiques

1. Utiliser les techniques pour assurer que le client reçoive une expérience client exemplaire.
2. Mettre en pratique les techniques pour établir sa crédibilité et gagner la confiance.
3. Reconnaître les occasions permettant d'aller au-delà des attentes de la clientèle.
4. Lister les bonnes pratiques permettant d'impressionner le client.
5. Mettre en pratique un processus pour favoriser la rétention de la clientèle.

### Contenu

#### Introduction

- Objectifs, présentation et déroulement

#### – Exercice initiatique : améliorer l'expérience client

#### – Rappel des techniques et processus permettant de livrer une expérience client exemplaire.

#### Module 1 : Gagner la confiance

- Définition de ce que veut dire être « digne de confiance »
- Notre attitude
- Gestes à mettre de l'avant ou à éviter
- Techniques pour développer/bâtir sa crédibilité
- Exercice d'appropriation : Que pouvez-vous dire pour bâtir votre crédibilité?
- La séduction en affaires

#### Module 2 : Le parcours client

- Cartographier l'expérience client
- Modèle pour créer l'expérience client
- Exercice d'appropriation : Cartographier l'expérience client
- Identifier les points chauds à gérer
- Exercice : Comment améliorer l'expérience client par mes actions?

#### Module 3 : Impressionner le client

#### – Chercher et exploiter les occasions pour positivement surprendre son client

- Créer le sentiment que votre client est unique
- Exercice d'appropriation : Quels sont vos occasions et moyens d'impressionner votre client?

#### Module 4 : Favoriser la rétention de votre clientèle

- Statistiques et données
- Introspection de vos processus client
- Processus de rétention des 4 « C »
- Suivi et rappel convaincant
- Exercice d'intégration pour pratiquer les concepts vus

#### Conclusion

## Dépasser les attentes pour impressionner et fidéliser le client

### Méthodologie

---

- Démonstration
- Travail d'équipe
- Travail individuel
- Groupe de discussion
- 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, chargés de projet client, représentants de clients majeurs

### Particularité(s)

---

Bien que ceci ne soit pas un prérequis, cette formation est une suite logique de la formation *Exceller dans le service à la clientèle*.

### 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

---

1 jour(s) pour un total de 7 heure(s).

### Coût par participant en formation publique

---

607 \$

### Prochaines dates en formation publique

---

11 février 2026 (Montréal)  
30 octobre 2026 (Montréal)

La bonne formation au bon moment. ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 8000 participants et participantes 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/>