



LES 4 ATOUTS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

OBJECTIF : Développer vos talents et habiletés en service à la clientèle en vous familiarisant avec une approche distinctive pour faire vivre une expérience valorisante à votre interlocuteur.

ÉLÉMENTS DE CONTENU (en personne ou par téléphone)

- **L'attitude et la notion client;**
- **Utiliser un vocabulaire adéquat;**
- **Développer des habiletés relativement à trois éléments essentiels :**
 - Connaître le questionnement efficace;
 - Comprendre la technique de l'écoute active;
 - Expérimenter le processus ABC.
- **Découvrir les styles sociaux :**
 - Reconnaître les différents styles sociaux;
 - Identifier son propre style social;
 - Savoir comment arrimer son style social à celui du client.
- **1^{er} atout : Accueillir d'une façon distinctive en mettant à profit votre expertise :**
 - Surprendre par une approche distinctive au téléphone et en personne;
 - Opportunité de développer et mettre en pratique des protocoles d'accueil et d'approche fictifs;
- **2^e atout : Analyser les préoccupations et les attentes du client :**
 - Identifier la technique du questionnement efficace à travers le deuxième atout;
 - Utiliser les différents types de questions à partir d'un cas fictif;
 - Démontrer notre compréhension par l'écoute active et la validation;
 - S'approprier par la simulation les deux premières étapes de la stratégie.
- **3^e atout : Adapter une solution pointue répondant aux attentes et préoccupations :**
 - Trouver ou développer une solution gagnante en utilisant le processus ABC;
 - Composer un modèle d'enchaînements de présentations d'une solution en utilisant le même cas fictif;
 - S'approprier par la simulation les trois premières étapes de la stratégie.
- **4^e atout : Apprécier le client et resserrer les liens :**
 - S'assurer que le client perçoit bien la valeur ajoutée;
 - Valoriser le client pour son choix;
 - Remercier et garder le contact;
 - S'approprier par la simulation les quatre étapes de la stratégie.
- Appliquer la stratégie à notre réalité.



INFORMATIONS

DURÉE : Programme de 7 heures, horaire selon votre réalité.

IDENTIFICATION DES TALENTS DES PARTICIPANTS | au choix :

- **Portrait individuel** de l'outil de développement *Prevue*;
- **Autoévaluation** à compléter.

DÉROULEMENT : Environ 20 % d'exposés théoriques et 80 % d'analyse, d'intégration et d'exercices pratiques.

OUTILS AUX PARTICIPANTS :

- Matériel didactique : cartable comprenant théorie et exercices;
- Test de compréhension;
- Plan de révision et engagement individuel;
- Aide-mémoire.

RAPPORT IMPACT (au gestionnaire) :

- Attentes et principaux talents des participants;
- Commentaires généraux sur le groupe;
- Copies des plans de révision;
- Attestations officielles et personnalisées;
- Évaluations de l'appréciation des participants.

ANIMATION PERSONNALISÉE :

- Formation avec des équipes de travail, jusqu'à environ 12 participants maximum;
- Formation individuelle disponible;
- Rencontre préparatoire avec le formateur et le gestionnaire.

COÛT : Dans le cadre d'une proposition, selon votre réalité et le nombre de participants. Modalités avantageuses.

ACCREDITATIONS :

- Emploi-Québec (loi 90);
- Centres locaux d'emplois (CLE);
- Regroupement des achats en perfectionnement (RAP).

LIEU : En entreprise, locaux de Perfexis ou autre salle.

Pour de l'information supplémentaire, veuillez contacter l'équipe Perfexis par téléphone ou par courriel à perfexis@perfexis.ca.