

Nos Séminaires et Formations

S Communication et Service à la Clientèle

- Objectifs**
- Connaître les principaux déterminants de la qualité du service à la clientèle;
 - Favoriser le développement d'attitudes qui améliorent le service à la clientèle;
 - Soutenir l'excellence de la communication avec la clientèle;

- Sommaire**
- Exposés sur la qualité du service à la clientèle en tant que facteur:
 - de réussite de l'entreprise,
 - de satisfaction du client,
 - de réalisation des individus.
 - Exploration des attitudes propices à établir et à maintenir le contact avec le client,
 - Sensibiliser aux conditions favorables à la communication,
 - Améliorer les attitudes d'accueil.
 - Utilisation des techniques de communication efficace,
 - Améliorer les habiletés de communicateur,
 - Formuler des questions pour connaître les besoins du client,
 - Désamorcer des situations difficiles de communication.

- Méthodes**
- Exposés théoriques, étude de cas, travail en équipe, mises en situation.

- Durée**
- Atelier de sensibilisation: une journée,
 - Séminaire de perfectionnement: trois jours.

- Participants**
- Minimum 12 personnes et maximum 30 personnes.

Note: Le contenu spécifique des sessions peut varier selon les besoins particuliers du client, selon la durée de la formation, l'approche privilégiée et le nombre de participants.