

2
jours

Le service à la clientèle

Plan de cours

Objectifs de la formation :

- Définir les bases d'un bon service client
- Évaluer une prestation de service de qualité
- Élaborer des politiques et des normes en matière de service
- Définir la notion de besoins et de désir chez la clientèle

Les avantages pour vous, suite à cette formation :

- Offre de service qui représente l'entreprise
- Outils d'amélioration de prestation de service
- Augmentation de la satisfaction des clients et plus grande fidélisation de la clientèle
- Tranquillité d'esprit suite à une standardisation des façons de faire

Contenu :

Le client

- Types de clients
- Besoins et désirs
- Cas difficiles

Perception du service offert

- Service attendu
- Service perçu
- Service désiré
- Service adéquat

Le produit et la vente

- Aspect technique du produit
- Aspect psychologique de la vente
- Intention d'achat des consommateurs

Environnement physique

Gestion des plaintes

Clientèle visée :

- Gestionnaires, entrepreneurs, gestionnaires impliqués au service à la clientèle

