

Le service à la clientèle « Chu pu capable! » L'EX-périence client

Description de l'atelier de travail

Nous avons tous notre propre définition de ce qu'est un bon service. Nous avons tous des attentes, mais d'où proviennent ces attentes? Et si, pour un instant, vous preniez le temps de vous mettre dans la peau de votre client, ce serait tellement plus facile pour vous et cela vous donnerait l'opportunité de chercher à savoir ce qui peut le satisfaire, ce qu'il recherche, ce qu'il désire, et à définir ce que vous désirez lui offrir. Cela vous obligerait à oublier ce que vous avez à faire et à vous centrer sur ce que vous devez faire pour vous assurer que le client vive une expérience inoubliable. Quelle EX-périence désirez-vous laisser à vos clients?

Objectifs de l'atelier

- ✚ Présenter les différents aspects du service à la clientèle
- ✚ Dresser le portrait de l'expérience client que vous désirez laisser
- ✚ Identifier des pistes d'intervention afin d'améliorer l'expérience client

Éléments de contenu

- ✚ Matrice de l'expérience client
- ✚ Perception du service
 - Attendu / reçu / désiré / adéquat
- ✚ Philosophie et promesse client
 - Clarifier sa vision, politiques / normes
- ✚ L'environnement physique et sensoriel

Les avantages pour vous

- ✚ Une clientèle plus fidèle qui vous recommande à son réseau
- ✚ Une plus grande uniformité de la prestation de service
- ✚ Une augmentation des ventes de produits complémentaires

Mise en action

1 jour de formation où s'entremêlent présentation, échanges et une suite d'exemples cocasses permettant d'imager l'impact de nos actions en lien avec les attentes du client. Nous aborderons le tout sous l'angle de l'EX-périence client plutôt que sur la notion pure du service tel que nous l'entendons habituellement. Possibilité d'évaluer l'Expérience Client de votre commerce.

Clientèle visée

Gestionnaires, dirigeants et toutes personnes impliquées au service à la clientèle et désirant se démarquer par la qualité de l'expérience client.