

Service à la clientèle : Les meilleures pratiques au téléphone, par courriel et en personne

Objectifs

Être en mesure d'appliquer les standards actuels du service à la clientèle en vue de faire vivre une expérience de service supérieur.

Clientèle visée

Tous postes en service à la clientèle, soutien technique et ventes.

Préalable

Aucun.

Contenu

- Meilleures pratiques en service à la clientèle au téléphone, par courriel et en personne
- L'importance de l'expérience client
- Facteurs qui caractérisent une expérience de service impeccable et mémorable
- La première impression
- Clients internes vs externes
- Étapes du processus d'appel : éthique et aisance au téléphone
- Autoévaluation de ses forces et opportunités d'amélioration en matière de service
- Écoute active : autoévaluation, définition et barrières à l'écoute
- Mots, expressions et comportements à adopter et ceux à éviter
- Reconnaissance et adaptation aux différents styles de personnalités
- Analyse des besoins : faire un excellent diagnostic
- L'empathie pour désamorcer les émotions négatives
- Présentation d'excuses
- Pont de courtoisie : l'art de couper la parole avec tact
- Techniques pour fidéliser vos clients
- 25 meilleures pratiques actuelles relatives à la communication électronique
- Étude de cas
- Élaboration d'un plan d'action individuel
- Outil d'aide-mémoire incluant les concepts clés

440, boul. René-Lévesque Ouest, 5e étage, Montréal (Québec) H2Z 1V7

Téléphone: 514 380 0380 | sans frais: 514 380 0380 (Mt) / 418 681 0865 (Qc) / 1 877 380 8228

<http://www.technologia.com/fr/capital-humain-et-gestion/gerer-la-relation-client/service-a-la-clientele/service-a-la-clientele-les-meilleures-pratiques-au-telephone-par-courriel-et-en-personne/>

Pour nous contacter: formation@technologia.ca

© 2019 Tous droits réservés. Groupe informatique Technologia inc.

DURÉE
1 JOUR

PRIX RÉGULIER
510 \$

PRIX PRÉFÉRENTIEL
460 \$

Sélectionner la date de formation

Gatineau	16 septembre 2019
Québec	15 octobre 2019
Montréal	28 octobre 2019
Québec	6 janvier 2020
Montréal	27 janvier 2020
Gatineau	10 février 2020
Québec	9 mars 2020
Montréal	11 mai 2020

Ce cours est aussi offert en [formation privée ou conférence](#).

Accréditations et associations partenaires



The PMI Registered Education Provider est une marque déposée du Project Management Institute, Inc.

6 PDU