

# Focus 360°

stratégies d'affaires



# Appliquer les standards modernes du service à la clientèle !

Formation et accompagnement  
6 hrs

# STANDARDS MODERNES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

**L'esprit humain prend de huit à 60 secondes pour se forger une opinion lorsqu'il rencontre une nouvelle personne.**

Que ce soit d'acheter un produit ou se présenter pour obtenir un service, le client est d'abord sensible à la qualité du contact qu'il établit avec la personne qui lui répond. Gustav White l'a déjà bien résumé :

**« Vous n'aurez jamais une seconde chance de faire une première bonne impression ».**

C'est en effet un réflexe inné que de catégoriser chaque nouvelle donnée pour savoir si c'est menaçant ou, au contraire, attirant.

*Est-ce que vos employés  
répondent présentement à  
ces attentes ?*

# STANDARDS MODERNES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pour tirer votre épingle du jeu, il est crucial d'offrir des formations en service à la clientèle à vos employés qui se préparent à affronter la clientèle. Ceci constitue certainement un investissement à long terme pour toute institution et organisation, toutefois l'investissement initiale aura des effets distincts non seulement sur la clientèle, il aura aussi des effets positifs pour vos employés !



*À la fin de la formation, les participants seront en mesure ;*

- De se conscientiser et comprendre l'importance du service à la clientèle de qualité ;
- De jumeler la culture de l'organisation aux attentes de la clientèle ;
- De développer un esprit de service et une attitude positive et proactive envers le client ;
- De percevoir leur rôle et importance dans l'équation client ;
- De tirer un meilleur parti des interactions positives avec la clientèle;
- D'acquérir les techniques et méthodes pour améliorer l'expérience client.

# STANDARDS MODERNES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



## *Méthode pédagogique*

- Atelier d'une heure par semaine (contenu adapté à la culture de l'organisation/institution)
- Réflexion et évaluation des acquis de 30 minutes par semaine avec chacun des participants
- Rédaction d'un plan d'action personnel
- Apport théorique de la formation service à la clientèle

Nos ateliers de formation font en sorte que vos employés se sentent compétents et impliqués dans la culture de l'organisation. Cette formation a été élaborée dans l'optique d'une révision et d'une amélioration des pratiques quotidiennes du service offert à la clientèle. Elle est principalement consacrée à élargir la définition habituelle du « service » et tirer un meilleur parti des interactions avec la clientèle. Les participants y apprennent la valeur de l'interaction positive, ainsi que les techniques et méthodes qui permettent d'améliorer l'expérience client !

# STANDARDS MODERNES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



Formation/Coaching 1-on-1 en vidéo-conférence  
6 hrs

- 6 hrs (1,5 hrs par semaine pour 4 semaines)  
Groupe de 1 à 3 participants  
Coût par groupe 900 \$ plus taxes
- 2 hrs d'évaluation des acquis du participant en rencontre individuel (.5 hrs par semaine pour 4 semaines) par participant  
Coût par participant 300 \$ plus taxes
- Frais de formation 295 \$ par participant  
Le montant de 295 \$ est réparti comme suit :
  - la rencontre initiale avec le ou les dirigeants afin de comprendre les enjeux de son équipe (selon sa perceptivité),
  - d'obtenir et recueillir les détails de la culture de l'organisation (la vision du dirigeants)
  - de modifier et adapter notre contenu à des exemples liés à la clientèle et à la réalité de l'organisation

# STANDARDS MODERNES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



*Plan de formation  
4 semaines*

## Semaine #1

- La nouvelle définition du service à la clientèle
- La réalité de tous les jours et les défis (partage entre les participants)
- Se conscientiser et comprendre l'importance du service à la clientèle de qualité

## Semaine #2

- Quelle est la culture de votre organisation et comment la jumeler aux attentes de la clientèle
- Comprendre vos clients et maîtriser la différence entre la sympathie et l'empathie

## Semaine #3

- Percevoir votre rôle et votre importance dans l'équation client
- Les approches pour développer un esprit de service à la clientèle harmonieux pour vous et la clientèle
- La gestion de vos émotions

## Semaine #4

- Approches pour garder une attitude positive et proactive envers le client
- Les techniques et méthodes pour améliorer l'expérience client et créer des alliés.