

# EXCELLER EN SERVICE CLIENT POUR OPTIMISER L'EXPÉRIENCE | DANS LE MONDE DU DÉTAIL



Augmentez vos chances de faire bonne impression ! Le type et la qualité de l'accueil que les employés d'une entreprise offrent à leurs clients donnent le ton à l'ensemble des échanges qui ont lieu subséquemment. Les personnes qui servent le client en personne ont un rôle extrêmement important au sein d'une entreprise de services ou de vente de produit.

Nos clients satisfaits et épatés sont nos meilleurs ambassadeurs. Investir sur ce levier crucial en éveillant les consciences et en raffinant l'attitude des intervenants dans l'action pour un service 100% accueillant est on ne peut plus rentable.

Raffiner cette vitrine correspond en quelque sorte à miser sur la toute première impression, qui est « phare » de l'expérience globale du client.

Nous vous invitons à vous mettre dans la peau du client pour qui la grande majorité de ses sens seront sollicités au contact des employés qui les accueillent. **Le tout, évidemment, avec l'«attitude» qui sait faire toute la différence !**

## OBJECTIFS

### À LA FIN DE CETTE FORMATION VOUS AUREZ ACQUIS LES NOTIONS NÉCESSAIRES POUR :

- Opter pour les meilleurs prédispositions et gestes visant une première impression réussie
- Vous présenter en toute cohérence avec les valeurs de votre entreprise
- Transmettre votre passion à travers une présence 100% accueillante
- Solliciter positivement les sens de vos clients
- Savoir comment interagir en fonction du type de personnalité du client, et de la vôtre
- Connaître les 8 grandes attentes des clients qui se présentent à vous et augmenter leur niveau de satisfaction
- Mieux communiquer en présence du client et avec le client
- Opter pour les bons choix de formulations françaises
- Interagir avec doigté dans les situations et avec les clients difficiles
- Améliorer votre niveau de bien-être au travail
- Augmenter le degré de satisfaction des clients que vous servez

## CONTENU DÉTAILLÉ

- Caractéristiques d'un accueil 100% épatant et son impact sur l'expérience
- Le client a-t-il toujours raison ? Comment s'en sortir ?
- L'approche client adapté au client qui se présente à vous
- Types de personnalités, grands besoins et intérêts personnels de chacun
- Test d'auto-évaluation : Comment accueillez-vous, naturellement ?
- Les 8 grandes attentes des clients



## CONTENU DÉTAILLÉ (suite)

- Les 5 sens du client : À quoi porter attention
- Plan d'action pour mieux répondre aux attentes des clients
- Plusieurs clients en même temps – Comment s'en sortir ?
- La minute de vérité : Adopter le mode multitâche AAA
- Trois axes d'une communication réussie :
  - » Langage non verbal : Son importance indéniable
  - » Écoute active : Quel est votre niveau d'écoute et comment la bonifier
  - » Communication positive : Opter pour des choix engagés et engageants
- Techniques pour intervenir auprès des clients difficiles
- Raffinement d'un accompagnement jusqu'au départ du client
- Votre plan d'action personnel



## DURÉE

UNE JOURNÉE ou une demi-journée selon vos objectifs



## APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Exposés interactifs
- Exercices pratiques
- Tests d'autoévaluation
- Divers plans d'action complétés pendant la formation



## MATÉRIEL FOURNI

- Manuel de formation détaillé, fiche et plan d'action



## MODES D'ENSEIGNEMENT

ENTREPRISE\*



FRANÇAIS



\*Les formations en entreprise sont personnalisées et adaptées à vos besoins

### À QUI S'ADRESSE LA FORMATION

À toutes les personnes devant transiger avec des clients dans le monde du détail.

### APPROCHE QUALITEMPS

La force de notre formation est sa démarche structurée, grâce à laquelle vous pourrez acquérir un coffre d'outils concrets qui servira dans toutes les situations. Nous insistons sur le développement d'habiletés relationnelles précises axées sur l'amélioration de l'expérience client.

### NOTRE ENGAGEMENT

Vous donner les moyens d'exceller dans votre service à la clientèle !

## RECONNAISSANCE DE LA FACULTÉ DE L'ÉDUCATION PERMANENTE DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

L'approche pédagogique de Formations Qualitemps a été validée par la direction de la formation continue de la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal. 0.7 UFC.