

EXCELLER EN SERVICE CLIENT INTERNE POUR OPTIMISER L'EXPÉRIENCE ENTRE EMPLOYÉS



Une entreprise qui génère des « wow » chez ses clients accorde de l'importance à la qualité de son service client « interne » !

Les employés qui interagissent entre eux au sein de l'entreprise sont des clients comme les autres : on les appelle les clients internes.

Les relations entre ceux-ci sont cruciales puisqu'elles réverbèrent ultimement sur le ressenti du client « acheteur » ou client « externe ». C'est pourquoi, bien les définir et les développer doit être une priorité.

Notre formation, alignée sur les meilleures pratiques, permettra de bonifier l'expérience de vos clients internes, elle favorisera aussi le développement d'un savoir-être organisationnel basé sur une culture axée sur la qualité du service, tant interne qu'externe.

OBJECTIFS

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

- Tenir compte des différents types de personnalité des clients internes
- Savoir comment interagir en fonction du type du client et du vôtre
- Connaître les 8 grandes attentes des clients internes et augmenter leur niveau de satisfaction
- Développer vos habiletés relationnelles
- Mieux communiquer
- Interagir efficacement dans les situations difficiles
- Mieux intervenir auprès des clients difficiles
- Désamorcer les plaintes
- Améliorer votre niveau de bien-être au travail
- Augmenter votre degré de satisfaction comme participant actif et engagé dans votre chaîne de service interne

CONTENU DÉTAILLÉ

- Caractéristiques d'un bon service et impact sur la qualité
- Le client interne a-t-il toujours raison ? Comment s'en sortir ?
- L'approche client qui stimule la collaboration
- Types de personnalités, grands besoins et intérêts personnels de chacun
- Test d'auto-évaluation : quel est votre type de personnalité ?
- Les 8 grandes attentes des clients internes
- Plan d'action pour mieux répondre aux attentes des clients
- Trois axes d'une communication réussie :
 - » Écoute active : Comment l'exercez-vous ?
 - » Communication positive : Comment se traduit-elle « dans vos mots » ?
 - » Langage non verbal : Quel moyen de communication choisissez-vous quand la situation se corse ?



CONTENU DÉTAILLÉ (suite)

- Grandes règles de la relation client
- Bonnes pratiques au téléphone et dans les courriels
- Techniques pour intervenir auprès des clients difficiles
- Plaintes : comment les désamorcer et les traiter
- Développement des « antennes » 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



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 internes.

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 interne !

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.