

# EXCELLER EN SERVICE CLIENT POUR LE PERSONNEL DU RSSS



La qualité de son service client décidera n bonne partie du CAPITAL DE SYMPATHIE dont bénéficiera un établissement du RSSS. Mieux, un service de qualité instaure un climat de travail qui influe sur la qualité de vie de tout le personnel. Enfin, un excellent service coûte moins cher qu'un service moyen ou médiocre !

Découvrez des gestes clés qui amélioreront vos relations client et adouciront les situations difficiles !

Adoptez des outils et des actions qui augmenteront la satisfaction de vos clients internes et externes. Développez vos habiletés relationnelles afin d'exceller !

---

## OBJECTIFS

À LA FIN DE CETTE FORMATION, VOUS AUREZ APPRIS ET EXPÉRIMENTÉ LES NOTIONS NÉCESSAIRES POUR :

- Tenir compte des différents types de personnalité des clients
- Savoir comment interagir en fonction du type du client et du vôtre
- Connaître les 8 grandes attentes des clients 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 le degré de satisfaction de votre clientèle
- Élaborer votre plan d'amélioration

---

## CONTENU DÉTAILLÉ

- Caractéristiques d'un bon service et impact sur la qualité
- Le client a-t-il toujours raison ? Comment s'en sortir ?
- L'approche client
- 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
- Plan d'action pour mieux répondre aux attentes des clients
- Trois axes d'une communication réussie :
  - Écoute active
  - Communication positive
  - Langage non verbal
- Grandes règles de la relation client
- Étiquette et courtoisie à l'accueil, au téléphone et dans les courriels
- Techniques pour intervenir auprès des clients difficiles
- Plaintes : comment les désamorcer et les traiter

## CONTENU DÉTAILLÉ(SUITE)

- Importance de la notion de qualité à chaque point de contact entre le client et l'entreprise
- Développement des « antennes » client
- Votre plan d'action personnel

DURÉE : UNE JOURNÉE

## APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Exposés interactifs
- Test d'auto-évaluation
- Exercices pratiques sur des situations vécues dans le RSSS
- Divers plans d'action

## MATÉRIEL FOURNI

- Manuel de référence complet
- Tirés-à-part

## MODES D'ENSEIGNEMENT

PUBLIQUE



ENTREPRISE\*



FRANÇAIS



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

### À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

À tout le personnel du RSSS devant transiger avec des clients internes ou externes

### 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 aux patients dans le RSSS !



### 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.