



SIGNÉ MAUDE DUPUIS
Communication & Service client

Fiche technique pour *la CCIQ* (Version initiale)

L'ABC DU SERVICE AU CLIENT

Être un AS en Service client, un choix judicieux !

Communiquer avec nos clients et gérer les plaintes de façon optimale

C'est utile pour qui?

- ✓ Toute personne travaillant directement auprès de la clientèle d'une entreprise de services ou de vente au détail;
- ✓ Les gestionnaires d'équipes;
- ✓ Les dirigeants (chevronnés ou en herbe) qui souhaitent assurer un service de très haute qualité et obtenir un excellent taux de satisfaction de leurs clients.

Buts de la formation

- ✓ Conscientiser les participants à l'importance d'offrir un service bienveillant et de haut niveau;
- ✓ Outiller concrètement les participants dans l'application d'une philosophie service client, optimale;
- ✓ Rendre l'organisation plus performante et bénéficier d'une réputation idéale.

Objectifs

À la fin de la formation, les participants auront appris à :

- ✓ Reconnaître l'importance d'offrir un service au client de très haute qualité;
- ✓ Utiliser les bons outils et les bonnes méthodes de communication avec leurs clients;
- ✓ Reconnaître le lien entre la qualité du service, la réputation, voire la pérennité de l'entreprise;
- ✓ Reconnaître les attitudes à privilégier et celles à éviter;
- ✓ Convenir des comportements à privilégier et ceux à réprimer;
- ✓ Utiliser les meilleures stratégies pour bien gérer les plaintes et les situations difficiles.

Les sujets traités

- ✓ La communication (verbale et non verbale)
- ✓ Les attitudes et le savoir faire
- ✓ Les comportements (ceux à privilégier, ceux à éviter)
- ✓ Les critères d'une approche-client efficace
- ✓ La gestion des situations difficiles et la gestion des plaintes
- ✓ Les étapes du service à la clientèle

Type de formation

Mon approche globale est très humaine, ouverte et à l'écoute de chaque participant. Ma stratégie est simple : Transmettre avec passion, être sincèrement à l'écoute et vouloir foncièrement aider les participants.

Avant la formation, les participants sont invités, à leur convenance à identifier leurs situations-défi et celles-ci sont traitées durant la formation.

Pendant la formation, chacun a la parole et reçoit les réponses à ses questions.

- ✓ Présentation interactive et accueil positif à l'implication des participants;
- ✓ Mises en situations selon les défis et difficultés des participants;
- ✓ Jeux de rôles volontaires;
- ✓ Échanges, réponses immédiates aux questions des participants;
- ✓ Présentation de plusieurs exemples concrets, adaptés à différents milieux;
- ✓ Remise d'un cahier de devoir (Exercices post-formation) utilisable sur une période de 3 à 4 mois, pour faciliter l'intégration des principes appris en formation.

La formation peut être dispensée en ligne ou en présentiel; selon le choix de la CCIQ.

*Prévoir les coûts pour une remise de cahiers en présentiel (40 \$ par participant)

Plan de la formation

Bloc A : *Communiquer avec nos clients de façon optimale.*

- Accueil
 - Présentation de la formatrice
 - Présentation de chaque participant (Selon le nombre)
 - Quel domaine d'activités ?
 - Quelles sont les attentes ?
 - Modulation, si opportun.
- Présentation des buts et objectifs
- Informations diverses aux participants
 - Type de participation qui sera bénéfique pour vous;
 - Interdit de terminer la formation avec un seul questionnaire non répondu 😊;
 - Donnez vos exemples;
 - Comment on va fonctionner;
 - La pause, etc.

- Pourquoi ce titre ?
- Le lien entre le but de l'entreprise et la qualité du Service au client
- La relation avec vos clients
- Les besoins fondamentaux de vos clients

- Pause

FORMER OUTILLER RAYONNER

- La communication
 - 100 % de la communication
 - L'orientation de la communication
- La communication non verbale
- Doit-on toujours communiquer avec nos clients ?
- La communication verbale
- Les attitudes et le savoir faire

- Conclusion
- Remerciements
- Évaluation (Suggestions pour le Bloc 2)

Bloc B : Gérer les plaintes des *clients de façon optimale.*

- Retour, questions, commentaires sur le Bloc A
- Qu'est-ce qu'on retient jusqu'à présent ?

- Quelle philosophie guide nos décisions et nos actions
Le client a toujours raison ? + Les défis apportés par les participants
 - Mises en situations

- Les comportements à privilégier / Les comportements à éviter
- Les attitudes et le savoir-faire

- Les étapes du service à la clientèle
- Accueillir et traiter une plainte

- Jeux de rôles sur les défis apportés par les participants / Les situations de plaintes

- Les critères d'une approche-client efficace ou les qualités requises à déployer (selon le temps)

- Pause

- La gestion des situations-défis (En Jeux de rôle) ou La zone de satisfaction du client (selon le nombre de participants et les interactions de ceux-ci ; selon le temps)

- Remise de cahier de devoirs Post formation. Proposition d'exercices pour environ 3 à 4 mois afin de mettre en application, immédiatement et de façon permanente, les apprentissages réalisés

- Conclusion / Remerciements
 - Évaluation (A-t-on atteint les objectifs / Commentaires et suggestions)



maudedupuis.com



info@maudedupuis.com



Signé Maude Dupuis

418 350-2165



Maude Dupuis

