



La formation sur l'approche client vise à sensibiliser les participants à certaines attitudes à adopter pour respecter les grands principes de qualité des services à la clientèle. Cette journée de formation interactive vous permet de travailler sur l'importance de la qualité du service à la clientèle. Nous sommes persuadés que vous avez tout en main pour offrir un service exceptionnel à votre clientèle. Cet atelier vous aidera à connaître vos forces et consolider vos connaissances dans le domaine de l'approche client.

DURÉE 1 jour

OBJECTIFS

- Mieux cerner l'importance de son propre rôle ;
- Développer les bons outils de communication avec les clients ;
- Utiliser le réseautage pour agrandir son champ d'expérience ;
- Trouver les éléments de mesure qui facilitent l'évaluation.

CONTENU

- Le rôle de chaque intervenant dans la relation fournisseur/client ;
- La perception dans une approche client ;
- La communication avec la clientèle ;
- L'utilisation efficace du réseau interne.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Multi Aspects Groupe Inc. expédie avant la session un document de travail.

Le déroulement de la rencontre comporte un retour sur les lectures du document. La mise en pratique de la théorie s'effectue au moyen de mises en situation suivies de périodes d'échanges liées au vécu sur le milieu de travail.

Une évaluation est faite à l'issue de la session.

Chaque participant reçoit une attestation de sa participation comportant le titre de la session et son contenu.