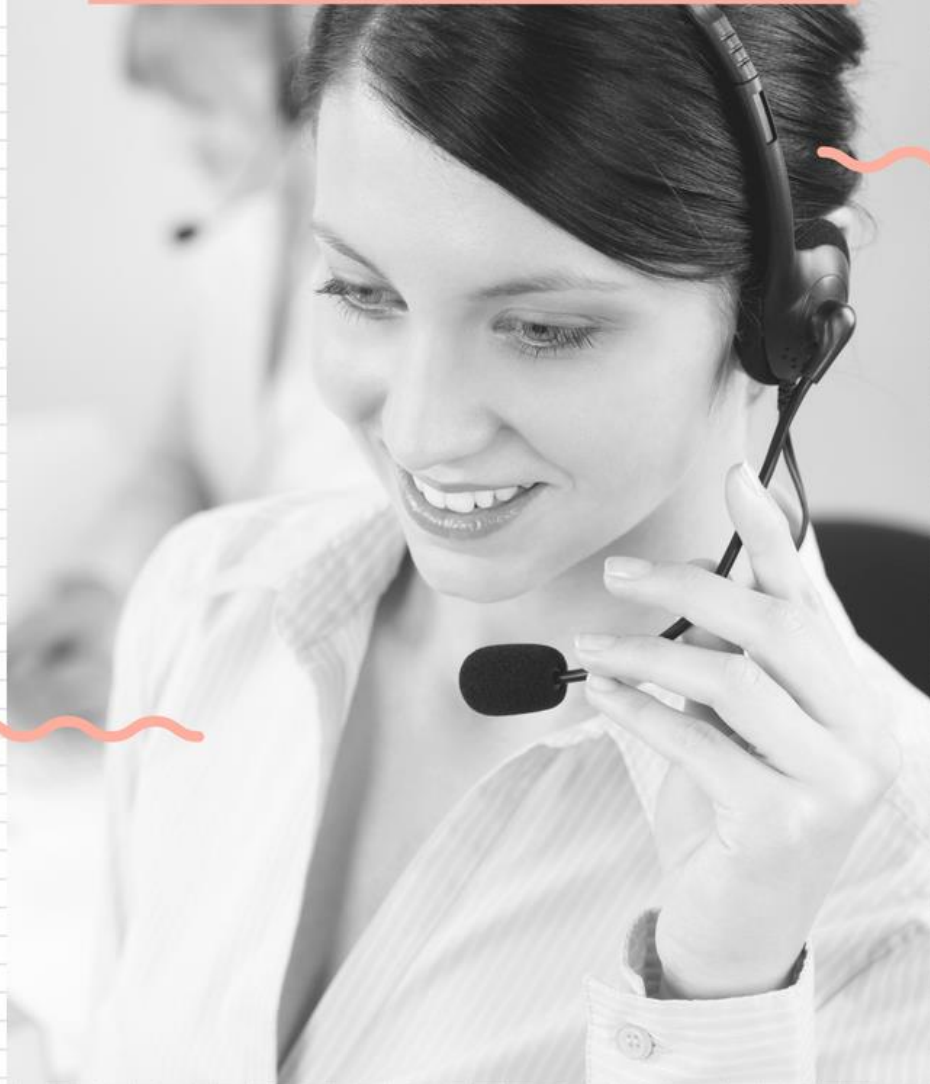


SERVICE CLIENT



FORMATION VIRTUELLE D'UN JOUR

PLACES LIMITÉES

Service client – au téléphone ou en personne :

Des clients «à vie» — L'humain au premier plan

Un changement de paradigme est en cours dans bien des domaines et celui du service client n'y échappe pas. En relation avec les clients, nous devons nous adapter pour intégrer des nouveaux modèles et qualités empreints de sensibilité, de respect, d'intégrité et de bienveillance car ceux qui ont besoin de nos produits et/ou services recherchent d'abord et avant tout des expériences d'achat agréables, de qualité, simples, authentiques et surtout, humaines. Pour nous démarquer et réussir, c'est ainsi que nous devons être pour que nos clients le perçoivent et continuent de nous choisir.

PLAN DE COURS :

Module 1 : Attitude & qualités

- Quelle est l'attitude gagnante à adopter et comment l'intégrer ?
- Quelles sont les qualités à développer pour rendre vos clients fidèles et comment les développer ?
- Êtes-vous un leader ?
 - Le leader d'influence
- Comment vous motiver et rester positif?

Module 2 : Communication claire et positive

- Savoir communiquer efficacement à toutes les étapes
 - Le verbal et le non-verbal
 - Tonalité et émotions
 - Établir le rapport
 - Découvrir les besoins ou problèmes
 - Offrir la solution optimale
 - Conscientiser le client sur le retour sur investissement
 - Répondre aux objections
 - Gérer les clients difficiles et les plaintes
 - Négocier et conclure
 - Cultiver des relations chaleureuses et fructueuses pour le client et pour votre entreprise

Module 3 : Le service client

- Les étapes du service client
- L'importance de l'éthique en service client
- La gestion de vos activités et de votre temps par priorité pour plus de performance
- Comment faire pour que votre client soit impressionné par votre efficacité
- Comment découvrir les besoins, identifier et proposer les bonnes solutions ou produits
- Comment répondre aux objections
- Comment faire du « up-selling » et du « cross-selling »
- Comment gérer les plaintes, les insatisfactions et les clients difficiles
- Pourquoi faire un suivi avec le client et développer une présence sur le long terme avec lui

Outils

- Exercice sur la perception de la valeur
- Liste des avantages, bénéfices et distinction
- Guide de réponses aux objections
- Répertoire d'histoires à succès – clients satisfaits
- Guide pour faire du « up-selling » et du « cross-selling »
- Éthique téléphonique, gestion et rédaction des courriels, choix du mode de communication

Méthodologie d'apprentissage:

- Théorie, exercices, jeux de rôle et partage

Livrables en format pdf :

- Cahier du participant
- Outils
- E-book «Comment répondre aux objections : Création d'un guide»

Consultante, formatrice et coach en vente et relation client :



Francine Doré

Francine a plus de 25 ans d'expérience dans la vente et le service client. Elle a occupé pendant plusieurs années des postes impliquant de la vente, service client, gestion d'équipe, direction, formation et coaching dans les départements de vente, service à la clientèle et marketing d'entreprises oeuvrant dans des secteurs d'activités variés.

*Entrepreneure passionnée et fondatrice de **sollicit.com**, elle se dédie depuis 2012, conjointement avec son équipe de formateurs et coaches, à la consultation, au coaching et aux formations en soft skills et techniques au bénéfice de ses clients.*

Francine étudie au Baccalauréat en communication à l'Université TÉLUQ et au HSA (Happiness Studies Academy de New York avec Dr. Tal Ben-Shahar (Positive Psychology – Harvard University)

Elle a aussi étudié le coaching professionnel à Coaching de gestion Inc. et le coaching PNL à l'Institut de Coaching International.

Francine est auteure de guides en format e-book et matériel pédagogique reliés au développement de compétences dans les domaines de la vente, de la relation client et du coaching.

Pour inscription : 450-224-5345

N.B. : Le coût de la formation constitue une dépense admissible en vertu de la Loi du 1%.