

## Cours : A votre service !

Thématique: Gestion de la relation client (GRC)

L'accueil et le service offerts aux clients sont-ils essentiels pour la réussite d'une entreprise ? OUI ! Une véritable qualité de service exige que l'on aille au-delà d'un respect de la procédure et des règles en vigueur. Elle comprend également notre attitude et notre comportement face à nos clients.

Mais le maintien d'une attitude positive et d'un comportement accueillant nécessite une adhésion personnelle au concept d'une excellente qualité de service. La formation, les discussions et les mises en situation sont la meilleure façon de susciter cette adhésion chez les employés.

Nous vous convions, au travers de ce cours, à vous faire partager comment et en quoi une haute qualité de service au client peut considérablement enrichir votre travail courant, l'image de votre société et, par conséquent, votre chiffre d'affaire.

Objectifs : A la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre l'importance de sourire, d'accueillir le client et de le traiter avec courtoisie
- Faire des excuses quand il y a une erreur. Compatir quand le client a un problème
- Poser des questions pour trouver ce que le client veut vraiment et ce dont il a réellement besoin
- Proposer une solution au client
- Etendre la qualité de service à ses collègues de travail (service interne)

## Cours : A votre service ! (suite)

### Contenus :

- Accueil et fixation du cadre du cours
- Brise-glace
- Le Questionnaire
- Les points clés du service au client
- Théâtrim – Mise en situation et exercices pratiques par des techniques issues du théâtre / avec un comédien
- Résumé et évaluation

### Public et Pré-requis :

- Collaborateurs, cadres etc. en contact régulier et direct avec les clients
- Ouvert à tous sans pré-requis

Durée et Lieu : Demi journée (4h) – A définir

Prix : CHF 220 par pers. (eaux minérales et pause café incluse)