

Le service à la clientèle

Objectifs d'apprentissage

Ce cours permettra aux participants :

- D'identifier les obstacles au développement et au maintien d'une bonne relation clients-fournisseurs;
- D'appliquer des moyens concrets visant le maintien de bonnes relations avec les clients;
- De discuter des principes essentiels pour l'amélioration du service à la clientèle afin de trouver des moyens d'appliquer ces principes dans leur milieu de travail;
- De se familiariser avec les différences entre les personnes telles que l'IMAC permet de les identifier;
- De se questionner sur les caractéristiques et les besoins de leurs clients;
- De faire un parallèle entre les besoins des clients et les services qu'ils leur offrent actuellement;
- De développer d'autres services qui ajouteraient une valeur à l'ensemble des services existants;
- D'identifier des outils qui permettront la mesure de la qualité des services offerts.

Le contenu

Le contenu de ce cours peut varier selon les besoins de chaque client. Il peut inclure :

- Les caractéristiques des modes tels qu'identifier par l'IMAC ;
- Les principes d'un bon service à la clientèle;
- Les éléments d'un bon service à la clientèle;
- La vision de service à la clientèle de l'organisation et son application à la création de liens symbiotiques entre fournisseurs et clients;
- L'identification des clients et de leurs besoins;
- Des éléments permettant de faire le pont entre les besoins et les services à rendre;
- Des éléments à considérer dans l'évaluation de la qualité des services offerts.

Modalités de réalisation

Ce cours normalement se donne à des groupes de 8 à 12 personnes, préférablement issues d'une même organisation, pendant deux jours consécutifs. Étant donné les variations des besoins des différents clients, nous pouvons adapter l'horaire, le contenu et les activités d'apprentissage en fonction de ces besoins.