

Le service à la clientèle dans une municipalité

Objectifs d'apprentissage

Ce cours permettra aux participants :

- D'identifier les caractéristiques d'un bon service à la clientèle;
- D'identifier leur clientèle (citoyens, élus, employés);
- D'appliquer des moyens concrets visant le maintien de bonnes relations avec les clients;
- De connaître comment développer une vision de service;
- De discuter des principes essentiels pour l'amélioration du service à la clientèle afin de trouver des moyens d'appliquer ces principes dans un milieu municipal;
- D'identifier les responsabilités techniques et relationnelles des personnes qui donnent des services;
- D'identifier des éléments qui peuvent influencer la qualité des communications avec les clients;
- D'identifier des techniques pour résoudre des situations problématiques avec des clients difficiles.

Le contenu

Le contenu de ce cours inclura :

- Des définitions de « service à la clientèle » appliquées à une municipalité;
- Les caractéristiques de la clientèle d'une administration municipale;
- Les principes 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 les intervenants du milieu municipal;
- Les responsabilités techniques et relationnelles que doivent posséder les personnes qui donnent des services;
- Les éléments de la communication efficace avec clients;
- Des techniques d'intervention avec des clients difficiles;
- 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 municipalité, pendant une journée. 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.