



## AVANTAGE SERVICE pour le service à la clientèle

### AMÉLIOREZ LA PRESTATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR VOS EMPLOYÉS.

Nous pouvons vous aider à faire passer vos compétences en service à la clientèle au-delà des sourires et des hochements de tête, et transformer les transactions en relations avec la clientèle. Les choix des clients d'aujourd'hui en matière de dépenses sont illimités. Chaque expérience du client avec votre entreprise contribue à déterminer s'il reviendra vous voir lors de son prochain achat. À quel point le service qu'offre votre organisation est-il si exceptionnel que les clients continuent de choisir de faire affaire avec vous ?

L'AVANTAGE SERVICE pour l'excellence du service à la clientèle est un cours d'un jour qui vise améliorer l'expérience du client, fidéliser la clientèle et stimuler la croissance de l'entreprise. Ce cours est idéal pour les personnes qui travaillent dans les milieux suivants :

- > HÔTELS
- > RESTAURANTS
- > SERVICES FINANCIERS
- > TOURISME
- > SOINS DE SANTÉ
- > VENTE AU DÉTAIL
- > VENTE
- > AUTRES ENTREPRISES DE SERVICES

### Témoignages des participants :

*« Je pense que les gens s'imaginent que le service à la clientèle est "facile" et qu'il repose sur "le gros bon sens". Ce cours démontre toute l'importance de bien apprendre à offrir un service à la clientèle convenable et remarquable. Matière très interactive et pertinente. »*

– Tyson Hennecker,  
coordonnateur des ventes

*« Je recommanderais d'offrir ce cours à quiconque est en relation avec le public. C'est un excellent cours. »*

– Stacy Halvorson,  
professionnelle de la sécurité

## POURQUOI SUIVRE CE COURS ?

Le cours AVANTAGE SERVICE porte sur l'attitude. Il enseigne comment s'approprier la situation, écouter et en faire un peu plus. Ce cours démontrera comment décoder attentivement les besoins et le comportement du client, afin de faire progresser la relation et de promouvoir la loyauté de la clientèle. Contrairement aux autres cours de service à la clientèle, ce cours dépasse les notions de service amical et s'attarde sur la manière d'offrir un service à la clientèle à long terme exceptionnel. Il peut contribuer à améliorer l'expérience du client et favoriser la croissance de l'entreprise. De plus, les précieuses compétences en relations humaines enseignées pendant le cours contribueront à améliorer les relations dans tous les secteurs du milieu de travail, y compris entre collègues.

## CE QU'EN RETIRERONT LES PARTICIPANTS

Le programme se fonde sur des méthodes éprouvées de service à la clientèle, rehaussées par des principes de relations humaines de pointe.

Dans le cadre de courtes présentations, de discussions et de travail de groupe, les participants apprendront à nouer une relation positive et durable avec la clientèle. Aux terme du cours, les participants seront en mesure de :

- > Comprendre les éléments de la prestation de service et saisir pourquoi cela constitue un volet si important de leurs responsabilités ;
- > Comprendre comment une approche axée sur le client se traduit par l'acquisition d'aptitudes en relations humaines qui contribuent au perfectionnement professionnel ;
- > Comprendre comment les individus perçoivent leurs propres vécus, intentions et attentes, ainsi que l'incidence de ces facteurs sur les relations employé-client ;
- > Identifier les éléments qui peuvent entraîner une rupture des communications et comprendre la mesure dans laquelle le langage peut contribuer à la réussite des échanges avec les clients ;
- > Appliquer les cinq éléments du service à la clientèle exceptionnel : Fiabilité—Assurance—Actions concrètes—Empathie—Réceptivité ;

- > Éviter les présomptions comportementales et attitudinales qui font obstacle à la prestation d'un service à la clientèle exceptionnel ;
- > Élaborer un plan d'action pour l'intégration des connaissances nouvellement acquises aux fonctions professionnelles.

## À QUI S'ADRESSE CE COURS ?

AVANTAGE SERVICE s'adresse à toute personne qui souhaite parfaire ses aptitudes afin d'offrir un service à la clientèle insurpassable, toute personne qui interagit avec la clientèle dans le cadre de ses fonctions régulières, ainsi que toute personne qui supervise les préposés au service à la clientèle. Ce cours est également utile pour ceux et celles qui souhaitent améliorer leurs relations en milieu de travail.

## LIEUX DES COURS

Les cours peuvent être offerts dans vos locaux ou dans les centres de formation de pointe des Commissionnaires partout au Canada.

## HORAIRE, DURÉE, ET COÛT DES COURS

Pour connaître l'horaire et les coûts de ce cours d'un jour, veuillez contacter nos instructeurs professionnels (info@commissionnaires.ca ou 888 688 0715).

## POURQUOI CHOISIR COMMISSIONNAIRES ?

Commissionnaires est réputé pour l'excellence de ses formations. Ses cours sont offerts par des experts des sujets abordés qui sont des facilitateurs formés et possèdent une longue expérience pertinente sur le terrain. Le taux de réussite aux cours est extrêmement élevé, et les diplômés peuvent mettre cette réussite au service de l'organisation pour laquelle ils travaillent.

## COMMENT S'INSCRIRE

Pour vous inscrire et pour réserver une date de début, veuillez communiquer avec nos instructeurs professionnels dès aujourd'hui (info@commissionnaires.ca ou 888 666 0715).

## PROGRAMMES PERSONNALISÉS

Nous sommes également en mesure d'élaborer un programme de formation adapté à vos besoins particuliers et de l'offrir à l'endroit et au moment où vous en avez besoin. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour de plus amples renseignements.

