

## Assurer un bon service à la clientèle

### Méthodologie :

- Apports théoriques et pratiques
- Des autodiagnostic (selon les formations) et de la réflexion individuelle
- Réflexions de groupe guidées par la formatrice
- Simulations avec des situations vécues au sein de votre entreprise

		DURÉE
<b>Public</b>	<b>Employés :</b> Tous employés de votre entreprise	
<b>Format</b>	Présentiel ou virtuel	3 heures
<b>Objectif</b>	Améliorer vos habiletés de communication lors des contacts avec les clients, afin de personnaliser l'approche et mieux comprendre les différents types de clients existants	
<b>Plan de cours</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconnaître les besoins des clients et adapter les différentes attentes</li> <li>▪ Définir les stratégies de communications en fonction des situations</li> <li>▪ Faire des liens avec les styles de personnalité des clients</li> <li>▪ Études de cas avec vos situations réelles</li> </ul>	
<b>Document de formation</b>	Transmis à la fin de la formation	
<b>Attestation de formation</b>	Transmis à la fin de la formation, sur demande	
<b>Tarification</b>	Sur demande de soumission	