

Penser Client

INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT!
C'EST SIMPLE ET RAPIDE!

Cet atelier de perfectionnement est admissible à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (1%)

PEUT AUSSI VOUS INTERESSER!

Traiter les plaintes et les commentaires des clients
La vente en 5C

Le client d'aujourd'hui s'attend à être reconnu, qu'on lui offre un service original, attentionné, professionnel et qui répond spécifiquement à ses besoins. Il souhaite également qu'on lui donne des conseils lui permettant de vivre une expérience distinctive et authentique. Nous sommes à l'ère du service-conseil!

CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA :

- ◆ de connaître l'image de marque véhiculée par Tourisme Québec à l'étranger, soit le «Québec Original»
- ◆ de connaître les attentes des clients l'impact du web et des médias sociaux sur le service;
- ◆ de décrire le service-conseil PARI (nouvelle approche de service);
- ◆ d'expérimenter différentes pratiques pour livrer le service-conseil PARI au quotidien;
- ◆ de vous préparer et de partager votre engagement à livrer un service-conseil PARI dès votre retour en entreprise pour offrir à vos clients un service distinctif et personnalisé;

MODE D'APPRENTISSAGE :

Exposés, discussions, exercices en équipe, jeu-questionnaire et mises en situation.

CLIENTELE CIBLE :

Employés ayant un minimum d'expérience dans une fonction de service à la clientèle.

DUREE :

1 journée (7 heures)

Penser Client

Introduction :

- Accueil
- Brise-glace

Module 1 : Les enjeux de l'industrie

- Connaître l'image de marque « Québec Original »

Module 2 : L'expérience client 2.0

- Expliquer comment les récents changements technologiques influencent l'expérience client
- Cerner les nouvelles attentes des clients
- Décrire l'impact du web et des médias sociaux sur le service

Module 3 : Le PARI du service-conseil

- Expliquer sommairement ce qui a mené au service-conseil PARI
- S'approprier les bases de l'approche PARI
- Évaluer ses forces et ses défis par rapport à cette approche

Module 4 : Tenir son PARI au quotidien

- Personnaliser le service;
- Anticiper les besoins et attentes des clients;
- Recommander des produits, services et activités;
- Inciter les clients à passer à l'action
- Déployer les comportements/ attitudes professionnels reliés.

Moi original et conclusion