

# ATELIER

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

### *SANS COMPROMIS!*

**Il est indéniable que plusieurs clients quittent une entreprise parce qu'ils ont trouvé un meilleur prix ailleurs. Plusieurs études démontrent cependant que la majorité quitte tout simplement parce qu'elle est déçue de la qualité du service qu'elle reçoit, et particulièrement, de ceux qui ont la tâche de leur offrir ce service.**

**Un Service à la clientèle *SANS COMPROMIS!*, c'est beaucoup plus qu'une forme d'assistance qu'on est sensés offrir à nos clients. C'est une véritable culture d'entreprise!... Un énoncé fort et qui s'adresse à tout le personnel de l'organisation : chaque collaborateur doit être mobilisé pour que la réputation de l'entreprise soit avantageusement perçue dans son marché, par tous ses clients actuels et potentiels.**

## UNE APPROCHE VALORISANTE...

### POUR RALLIER TOUS VOS EMPLOYÉS DERRIÈRE VOTRE MISSION DE SATISFAIRE PLEINEMENT VOS CLIENTS!

#### **La notion de service :**

- Le client s'y attend
- L'employé en tire satisfaction
- L'entreprise en profite pleinement

#### **Le rôle du service à la clientèle :**

- S'assurer que le client est satisfait
- Zéro défaut / Zéro plainte
- La valeur d'un client satisfait :
- Notre objectif : devenir le fournisseur favori de nos clients
- Le client a priorité !

#### **Offrir un service *SANS COMPROMIS!***

- Se préparer
- Connecter
- Poser les bonnes questions
- Apprendre à écouter
- Proposer des solutions personnalisées
- Assurer le suivi

#### **Réparer les pots cassés**

- Les six (6) étapes pour traiter une plainte ***SANS COMPROMIS!***

#### **Éléments de « Plus-Value »**

- Être disponible
- Salutations sincères
- Personnaliser l'interaction
- Prendre des notes
- Connaître son environnement et sa concurrence
- Apprendre à gérer plusieurs clients à la fois
- Être proactif