



MISSION | Partenaire
de votre
croissance

30, avenue de Neufchâteau, Lorraine (Québec) J6Z 1R2
514.498.9779 – vente@mission-clients.com
www.mission-clients.com

CHAQUE FORMATION EST UNE OCCASION DE
SE PERFECTIONNER DANS UNE COMPÉTENCE
PARTICULIÈRE RELIÉE AU MONDE DES AFFAIRES.

LES QUATRES ATOUTS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

**VOUS VOULEZ CONNAÎTRE LES RÈGLES DE L'ART
EN SITUATIONS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE?**

**VOUS DÉSIREZ DÉVELOPPER UNE ATTITUDE CLIENT
QUI IMPRESSIONNE ET SE DÉMARQUE?**

VOUS DÉSIREZ DES RÉSULTATS CONCRETS?



Découvrez comment impressionner votre client par le biais de chaque activité et chaque projet initiés au sein de votre organisation.

CLIENTÈLE VISÉE :

- ❖ Toute personne en relation avec la clientèle

PRÉALABLE :

- ❖ Être passionné des gens et des affaires

STRATÉGIE D'ANIMATION :

- ❖ Exposés (animation interactive avec « règles du jeu »)
- ❖ Discussions (partage de connaissances et d'opinions)
- ❖ Exercices pratiques et simulations de cas

ÉVALUATION :

- ❖ Test de compréhension
- ❖ Plan de révision
- ❖ Évaluation de satisfaction

DURÉE :

- ❖ 8 heures

ACCREDITATION :

- ❖ Emploi-Québec (loi 90)

OBJECTIFS SPECIFIQUES ET ELEMENTS DE CONTENU

DEVELOPPER UNE ATTITUDE MENANT LE CLIENT AU PREMIER PLAN:

- ❖ Préciser la notion de client.
- ❖ Centrer notre attention et intérêt vers le client.
- ❖ Utiliser un vocabulaire efficace.

S'AJUSTER AU CLIENT:

- ❖ Reconnaître les différents styles sociaux.
- ❖ Identifier son propre style social.
- ❖ Savoir comment arrimer son style social à celui du client.

PREMIER ATOUT

ACCUEILLIR D'UNE FAÇON DISTINCTIVE EN METTANT A VOTRE EXPERTISE :

- ❖ Développer une introduction performante sans être agressant.
- ❖ Surprendre par une approche distinctive au téléphone et en personne.
- ❖ Développer un protocole d'accueil téléphonique et en personne.

DEUXIEME ATOUT

ANALYSER LES PREOCCUPATIONS ET ATTENTES DU CLIENT EN UTILISANT UN QUESTIONNEMENT EFFICACE :

- ❖ Comprendre le rôle primordial du questionnement.
- ❖ Connaître et maîtriser l'utilisation des différents types de questions.
- ❖ Apprendre à démontrer une écoute active.
- ❖ Démontrer notre compréhension par la validation et l'empathie.

TROISIEME ATOUT

ADAPTER UNE SOLUTION POINTUE REpondant AUX ATTENTES ET PREOCCUPATIONS :

- ❖ Trouver ou développer une solution gagnante.
- ❖ Maîtriser un argumentaire de vente et de présentation simple.
- ❖ Composer un modèle d'enchaînements de présentation d'une solution.

QUATRIEME ATOUT

APPRECIER LE CLIENT ET RESSERRER LES LIENS :

- ❖ S'assurer que le client perçoit bien la valeur ajoutée.
- ❖ Valoriser le client pour son choix.
- ❖ Remercier et garder le contact.

LES ATOUTS EN SITUATIONS DIFFICILES :

- ❖ Comprendre d'où vient la colère.
- ❖ Gérer ses émotions.
- ❖ Saisir l'opportunité de prouver sa compétence.