

Dépasser les attentes pour impressionner et fidéliser le client

Description de la formation

Améliorer vos habiletés d'interaction avec le client à toutes les étapes du processus, afin de lui offrir une expérience exemplaire, de l'impressionner, le retenir et le fidéliser. Inspirée des techniques avancées de service à la clientèle et des approches « Customer Centric », cette formation se veut une suite logique de la formation « Exceller dans le service à la clientèle ». Voyez comment retenir et fidéliser une clientèle en quête de perfection et découvrez comment impressionner par des techniques concrètes assurant une expérience client complète et créatrice de valeur.

Objectifs pédagogiques

1. Utiliser les techniques pour assurer que le client reçoive une expérience client exemplaire.
2. Mettre en pratique les techniques pour établir sa crédibilité et gagner la confiance.
3. Reconnaître les occasions permettant d'aller au-delà des attentes de la clientèle.
4. Lister les bonnes pratiques permettant d'impressionner le client.
5. Mettre en pratique un processus pour favoriser la rétention de la clientèle.

Contenu

Introduction

- Exercice initiatique : améliorer l'expérience client
- Rappel des techniques et processus permettant de livrer une expérience client exemplaire.

Exceller à gagner la confiance de votre client

- Chaque client a ses besoins et ses attentes
- Performer en étant sur son « X »; une question d'attitude
- Qu'est-ce que ça veut dire être « digne de confiance »
- Exercice d'appropriation : À faire et ne pas faire
- Techniques pour créer une relation professionnelle
- Techniques pour développer/bâtir sa crédibilité
- Exercice d'appropriation : Speed dating de la crédibilité

Vivre le parcours de votre client

- Modèle pour créer une expérience client exceptionnelle
- Cartographier l'expérience client
- Exercice d'appropriation : quelle est votre cartographie de l'expérience client?
- Identifier les points chauds/névralgiques à gérer
- Exercice : comment améliorer l'expérience client par mes actions?

Impressionner votre client

- Exercice : impressionner à chaque étape du parcours
- Chercher et exploiter les occasions pour positivement surprendre son client
- Éduquer/informer son client pour démontrer l'étendue de votre savoir
- Créer le sentiment que votre client est unique
- Techniques pour fidéliser un client via ses habitudes et ses besoins
- Exercice d'appropriation : retour à la cartographie, quels sont vos occasions et moyens d'impressionner votre client?

Favoriser la rétention de votre clientèle

- Les facteurs clés de la rétention
- Pourquoi les clients quittent-ils?

Dépasser les attentes pour impressionner et fidéliser le client

- Processus de rétention des 4 « c » :
- Complaire
- Comprendre
- Convaincre
- Conclure pour retenir et fidéliser
- Suivi et rappel convaincant
- Exercice d’intégration et jeu de rôle pour pratiquer les concepts vus

Méthodologie

- Démonstration
- Travail d’équipe
- Travail individuel
- Groupe de discussion
- Étude de cas
- Simulation

Clientèle visée

Agents en centre de contact client, agents de service à la clientèle, préposés au service à la clientèle, commis comptoir, commis expédition, chargés de projet, coordonnateurs internes, chargés de projet client, représentants de clients majeurs

Particularités

Bien que ceci ne soit pas un prérequis, cette formation est une suite logique de la formation Exceller dans le service à la clientèle.

À savoir lorsque cette formation est en ligne

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

Formateur(s)

Lisa-Marie Girard

Avec une solide expertise en andragogie dans les stratégies de diffusion et en conception, Lisa-Marie a diffusé plusieurs formations sur la façon de gérer les situations difficiles en partant des « états du moi », théorie issue de l’analyse transactionnelle d’Eric Berne. Elle a aussi eu à effectuer la conception et la diffusion de formation ad hoc à Desjardins. Son expérience repose sur plusieurs années en service à la clientèle où elle a eu plus d’une fois l’occasion d’expérimenter ces notions, mais surtout de constater les résultats d’une saine gestion de la clientèle difficile et des insatisfactions en coachant son équipe à appliquer les bonnes pratiques.

Durée

1 jour(s) pour un total de 7 heure(s).

Coût par participant en formation publique

Dépasser les attentes pour impressionner et fidéliser le client

577 \$

Prochaines dates en formation publique

29 octobre 2024 (Montréal)

12 février 2025 (En ligne)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>