

Catalogue de formations

//

Solutions clients



Solutions clients

Notre catalogue de formations Solutions clients comprend 5 modules pour contribuer au développement de vos équipes.

+ Meilleures pratiques pour le service à la clientèle téléphonique	<ul style="list-style-type: none">- Durée de 1 jour (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 550 \$
+ Rôle conseil : savoir prioriser les intérêts des clients en tout temps	<ul style="list-style-type: none">- Durée de 12 heures en 8 ateliers, 3 ateliers théoriques et 5 tables de co-développement- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 650 \$ par personne
+ Meilleures pratiques pour le service à la clientèle en mode clavardage	<ul style="list-style-type: none">- Durée de 4 heures (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 350 \$ par personne
+ Gérer les situations difficiles de façon positive avec les clients	<ul style="list-style-type: none">- Durée de 4 heures (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 450 \$ par personne
+ Pour gestionnaires : Introduction aux stratégies d'expérience client	<ul style="list-style-type: none">- Durée de 2 jours consécutifs (60% théorie / 40% pratique)- Format : virtuel ou présentiel- Groupe : 6 à 12 personnes- Prix : 1 950 \$ par personne



Solutions clients | Module 1 | Programmation récurrente

Meilleures pratiques pour le service à la clientèle téléphonique

Qui	Format	Groupes	Durée
Personnes servant des clients au téléphone Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	1 jour 60 % théorie 40 % pratique

Cette formation vise à vous aider à appliquer les meilleures pratiques de la qualité de service client dans les interactions téléphoniques.

Objectifs spécifiques

- Connaître les cinq dimensions essentielles à la qualité de service
- Savoir offrir un service client sans erreur, à temps et fiable
- Savoir offrir un service courtois, compétent, sécurisant et inspirant la confiance
- Savoir maîtriser les messages communiqués par les éléments tangibles de l'interaction
- Savoir offrir un service empathique et personnalisé
- Savoir démontrer sa volonté d'aider aux clients

Approche

Présentation, jeux de rôle, pratique

550 \$

par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Solutions clients | Module 2 | Programmation récurrente

Rôle conseil : savoir prioriser les intérêts du client en tout temps

Qui	Format	Groupes	Durée
Conseillers en contact avec la clientèle Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	12 heures 8 ateliers 3 ateliers théoriques 5 tables de co-développement

Certifications et accréditations : UFC / CSF (12)

Une formation incontournable pour toute personne qui est appelée à avoir un rôle de conseiller auprès des clients. Les participants pourront améliorer leur capacité à prioriser les intérêts des clients dans chaque situation et conversation.

Objectifs spécifiques

- Comprendre le rôle du conseiller en le distinguant de celui de vendeur ou d'agent de service à la clientèle
- Se positionner personnellement par rapport au rôle conseil
- Reconnaître et nommer ses pièges et ses besoins personnels et les prendre en charge pour mettre en avant les intérêts du client en tout temps
- Reconnaître ses comportements qui pourraient avoir un impact contraire à ses intentions
- Adopter des comportements plus adaptés pour mettre les intérêts des clients en premier
- Savoir poser des questions pour établir une relation de confiance avec son client
- Offrir des solutions qui vont aider les clients à réaliser leurs objectifs

Approche

Présentation, discussions et jeux de rôle

650 \$
par personne

Cette formation est
accréditée par la Chambre
de la sécurité financière



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.



Solutions clients | Module 3 | Programmation récurrente

Meilleures pratiques pour le service à la clientèle en mode clavardage

Qui	Format	Groupes	Durée
Conseillers servant des clients par clavardage Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	4 heures 60 % théorie 40 % pratique

Cette formation vise à vous aider à appliquer les meilleures pratiques du service client en mode clavardage.

Objectifs spécifiques

- Connaître les meilleures pratiques du clavardage
- Savoir offrir un excellent service client en mode clavardage
- Savoir gérer les changements de canaux en réduisant l'effort pour le client
- Savoir maximiser son efficacité en utilisant les modèles
- Savoir identifier les besoins rapidement

Approche

Présentation, jeux de rôle, pratique

350 \$

par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Solutions clients | Module 4 | Programmation récurrente

Gérer les situations difficiles de manière positive avec les clients

Qui	Format	Groupes	Durée
Conseillers en contact avec la clientèle Avec ou sans expérience	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	4 heures 60 % théorie 40 % pratique

Certifications et accréditations : UFC / CSF (4)

Au cours de cette formation essentielle, les participants apprendront à résoudre les situations problématiques qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans le cadre de leur travail.

Objectifs spécifiques

- Savoir reconnaître les différents types de situations difficiles
- Savoir faire face à ses peurs et garder son sang froid lors de situation difficiles
- Savoir désamorcer et résoudre les situations difficiles en utilisant une méthode structurée
- Savoir prendre les bonnes actions quand on ne peut pas résoudre la situation immédiatement
- Savoir appliquer la méthodologie proposée dans ses situations les plus fréquentes

Approche

Présentation, discussions et jeux de rôle

450 \$

par personne

Cette formation est
accréditée par la Chambre
de la sécurité financière



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.



Solutions clients | Module 5 | Programmation récurrente

Introduction aux stratégies d'expérience client

Qui	Format	Groupes	Durée
Cadres exécutifs, conseillers stratégiques	Virtuel ou présentiel	6 à 12 personnes	2 jours consécutifs 60 % théorie 40 % pratique

Au cours de cet atelier exécutif, vous développerez les compétences nécessaires pour lancer efficacement une stratégie d'expérience client dans votre organisation.

Objectifs spécifiques

- Comprendre l'essence des stratégies d'expérience client et les bénéfices à en retirer
- Connaître les compétences organisationnelles à développer
- Évaluer son organisation et identifier les changements à réaliser dans son organisation
- Connaître les meilleures pratiques de service client
- Se positionner comme leader du changement

Approche

Présentations et ateliers

1 950 \$
par personne



Toutes nos formations sont aussi disponibles en mode privé, sur demande. Contactez-nous pour une proposition sur mesure.

Explorez nos autres formations

Solutions affaires

- Meilleures pratiques de gestion de performance – Atelier pour les gestionnaires de première ligne
- Amélioration de la performance et gestion du changement en centre de relation client
- Rôle conseil en gestion des effectifs
- Meilleures pratiques en gestion de la qualité en centre de relation client

Solutions talents

- Définir le WHY de son équipe (selon l'approche de Simon Sinek)
- Meilleures pratiques en gestion et mobilisation des équipes en mode virtuel
- Programme de développement des gestionnaires de première ligne
- Formation de formateurs en centre de relation client
- Formation de formateurs en mode virtuel

