SETC Training Corporate Logo

Formation sur le service à la clientèle: Les principes de base (FUNCUSTFR, 1 jours)

Description

Le cours Formation sur le service à la clientèle : Les principes de base explore les compétences, techniques et outils essentiels nécessaires pour offrir un service client centré sur le client. Que vous travailliez à la réception, dans les ventes, dans un centre d'appels, que vous fournissiez un service sur le terrain ou que vous exerciez toute autre fonction axée sur le client, la clé du succès d'une entreprise est le service à la clientèle. Qu'est-ce qu'un bon service à la clientèle ? Quelles sont les attentes et les besoins de votre client ? Comment pouvez-vous gérer avec succès les situations difficiles ? Comment aborder les problèmes chroniques ou faire face aux événements inattendus ? Grâce à une répartition 50-50 de la théorie et des exercices appliqués, des scénarios et des études de cas, ce cours vous donnera la théorie, la pratique, les outils et les conseils pour naviguer avec succès le service à la clientèle dans votre monde.

Tarifs

- Tarification: $850/person
- Rabais de 10% lorsque vous inscrivez 3 personnes.

Plan de cours

Qu'est-ce que le service client ?

- Qu'est-ce que le service à la clientèle ?
- Qu'est-ce qui façonne les attentes des clients ?
- Pourquoi un bon service est-il difficile à trouver ?
- Quel est le coût d'un mauvais service à la clientèle ?
- Domaines de formation de base pour l'excellence du service à la clientèle
- Exercices

Devenir une organisation centrée sur le client

- Qu'est-ce qu'une organisation centrée sur le client ?
- Comprendre votre entreprise
- Qui sont vos clients ?
- Créer des personas clients
- Création d'une carte du parcours client
- Autres outils utiles
- Exercices

Fournir un service centré sur le client

- Les erreurs les plus courantes en matière de service à la clientèle - et comment les éviter
- 12 compétences essentielles pour le personnel de première ligne
- Conseils de communication
- Utilisation de la "technique du questionnement
- Utiliser la "technique d'improvisation"
- Politiques, processus et outils importants pour gérer vos clients
- Explorer les études de cas et les scénarios du monde réel

Résolution des problèmes

- Symptôme ou cause profonde ?
- Outils et techniques d'analyse des causes profondes
- Appliquer l'analyse des causes profondes aux problèmes du monde réel

Le processus de résolution des conflits

- Processus de résolution des conflits en 6 étapes dans le service client
- Exercice de jeu de rôle

Gérer les situations difficiles

- Gérer les clients en colère
- Gérer le sexisme, le racisme et autres comportements ignorants
- Gérer les trolls
- Quand un client veut une relation personnelle
- Quand la politique doit être suivie
- Exercices

Synthèse du cours