

## **LE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

*Durée : 1 journée de 9h à 16h*

### **Buts de la formation :**

- a) Sensibiliser le personnel à l'importance de leur rôle en matière de service à la clientèle et de vente
- b) Identifier les étapes de la vente et de service: Accueil, conversation de courtoisie, vente ou offre complémentaire, conclusion
- c) Identifier les critères d'insatisfaction des clients et apprendre à les éviter
- d) Comment agir avec les clients difficiles et gérer les plaintes

### **Contenu de la formation :**

#### **Quels sont les caractéristiques du marché actuel?**

- Comment sont les clients ? Quelles sont leurs préoccupations, leurs intérêts, leurs craintes, leurs ambitions ? À l'aide de différentes études de marché, nous définirons le marché d'aujourd'hui.

#### **Quelles sont les attitudes gagnantes et les compétences des préposés au service à succès?**

- La motivation, l'empathie, la courtoisie, la capacité à développer une relation de confiance avec le client, les habiletés de ventes, la capacité à négocier et à gérer les plaintes et transiger avec les clients mécontents seront des points qui seront approfondis dans le cours.

#### **Le protocole téléphonique :**

- Nous expliquerons les critères de réception et d'émission d'appels. Quand répondre, le nombre de sonnerie idéal, comment répondre aux appels, comment utiliser une formule professionnelle, comment transférer les appels, quel devrait être la durée de la mise en attente, comment utiliser notre boîte vocale et celle du client et quel message laisser sur notre boîte vocale. L'émission d'appels, comment retourner les appels, comment se présenter, et conclure l'appel, etc...

#### **La vente :**

- Prendre des commandes c'est aussi faire de la vente. Nous approfondirons les techniques de vente par téléphone. Quels arguments utiliser, comment faire une présentation de nos idées ou nos produits de façon claires et concises, comment closer et répondre aux objections.

#### **La négociation :**

- Communiquer c'est négocier. Comment amener le client à modifier son choix s'il y a lieu, à accepter tel produit parce qu'il nous manque d'un autre produit, négocier une modification de délai de livraison, etc... Nous présenterons divers trucs de négociation très utiles dans certaines circonstances.

#### **Les clients difficiles et exigeants :**

- Tous les clients sont exigeants mais certains le sont plus que d'autres. Nous apprendrons aux participants comment répondre aux plaintes et agir avec les situations difficiles lorsque nous sommes au téléphone.

*Tout le cours est ponctué de petits exercices (interaction des participants), de périodes de questions et parsemé d'humour.*

### **Logistique et besoins techniques :**

- Groupe maximum de 20 personnes
- Disposition de la salle en U
- Tableau à feuilles mobiles

### **Fourni par Guy :**

- Document de formation pour chaque participant
- Crayons
- Attestations