

LE SERVICE E.D.G.E.

Course Code: 8988

Améliorer les interactions avec les clients internes et externes afin d'atteindre des niveaux supérieurs dans le domaine du service à la clientèle, en plus d'augmenter la satisfaction et la loyauté des clients.

Les clients ont désormais plus de choix que jamais, quels que soient l'industrie, le produit ou le service, et ils évaluent le service reçu sur une base situationnelle. Nous savons tous que l'excellence du service à la clientèle n'est pas le fruit du hasard, mais bien d'une combinaison de concentration, de méthode et d'entregent. Malheureusement, il nous arrive trop souvent, à l'interne comme à l'externe, de faire l'expérience d'un service à la clientèle défaillant. Le défi consiste à trouver le moyen d'offrir constamment un service à la clientèle remarquable.

Le programme **service E.D.G.E.** arme les professionnels du service à la clientèle de modèles, de concepts, d'outils et d'habiletés pour améliorer les interactions et s'assurer de la satisfaction et de la loyauté des clients, tant à l'interne qu'à l'externe.

Avantages pour l'employé

- Obtention d'un cadre et d'une méthode pour gérer tout genre d'interaction avec la clientèle
- Amélioration des habiletés de communication pour répondre efficacement à toutes les attentes des clients
- Clarification et équilibre entre l'aspect tâche et l'aspect individu du service à la clientèle
- Réduction du stress découlant des efforts pour offrir un service à la clientèle exceptionnel
- Accroissement de la capacité d'apporter des solutions créatives aux problèmes des clients

Avantages pour l'entreprise

- Établissement d'une norme d'excellence et d'une stratégie de marque de service à la clientèle
- Amélioration des compétences et de l'engagement des employés favorisant la satisfaction des clients et des employés ainsi que la loyauté
- Augmentation de la qualité des interactions et diminution du nombre de plaintes
- Accroissement de la confiance témoignée aux employés du service à la clientèle par les clients, à l'interne comme à l'externe

- Détermination et renforcement des occasions d'amélioration du processus interne

Ce que vous apprendrez

- D'évaluer vos propres forces et vos besoins de perfectionnement quant à votre façon de répondre à la clientèle
- De comprendre votre chaîne client-service interne et l'interdépendance de l'ensemble de l'entreprise sur l'exécution du service
- De reconnaître les concurrents clés et de comprendre l'importance de l'amélioration du niveau de service pour la stratégie commerciale et le succès des affaires
- D'utiliser le modèle Impact sur le service pour comprendre l'incidence des divers niveaux de service sur le comportement du client, fondé sur la qualité et l'impression du service reçu
- De reconnaître l'impact émotionnel du service ainsi que son incidence sur les clients
- De distinguer les cinq principaux facteurs stimulants des clients et leur incidence sur la prestation de service
- D'établir la 'norme d'excellence' de la prestation de service de votre entreprise par rapport à chacun des principaux facteurs stimulants des clients
- D'analyser le modèle Service E.D.G.E. et les quatre étapes de l'interaction avec les clients
- D'établir les profils des clients pour évaluer leurs besoins, leurs motifs premiers et leur connaissance actuelle du produit
- De rédiger un rapport et de préciser les exigences des clients et le style le plus approprié pour les motiver
- D'orienter les connaissances du client, de gérer ses questions et ses objections, et de soutenir les ententes ou les décisions
- D'améliorer vos habiletés d'interaction au téléphone en utilisant dix conseils éprouvés et une méthode de questionnement stratégique
- De résoudre les problèmes en analysant la cause profonde pour le client
- De reconnaître les symptômes du stress et de réduire les tensions inhérentes au service à la clientèle

Qui doit être présent

Toute personne en position de soutien à la vente ou au service à la clientèle, tant à l'interne qu'à l'externe.

Prérequis

Exercices pré-atelier à compléter une semaine en avance de la session et à apporter au cours.

Visitez-nous à www.globalknowledge.ca/fr ou appelez-nous au 1-866-716-6688.

Date de création: 5/9/2025 7:31:14 AM

© 2025 Global Knowledge Training LLC. Tous droits réservés.