



Profil de session

Activité admissible dans le
cadre de la Loi 90
Numéro d'agrément :
0033077

Excellence du service à la clientèle



- Les relations d'affaires chaleureuses et cordiales **fidélisent vos clients.**
 - Le rôle de votre personnel d'accueil est **déterminant pour inviter les clients à vouloir faire affaires, acheter, revenir et référer votre entreprise à leurs connaissances.**

LES OBJECTIFS

- Accueillir vos clients avec sourire et délicatesse.
- Développer une approche de service attentionnée et efficace.
- Comprendre le rôle crucial que jouent les éléments visibles de votre environnement lors de la première visite.
- Analyser les éléments de votre environnement qui contribuent à favoriser un excellent service à la clientèle.
- Intervenir proactivement auprès de vos clients afin de créer une bonne impression.
- Questionner afin de mieux comprendre les besoins des clients.
- Développer des attitudes et des habiletés pour bien écouter et guider les clients.
- Reconnaître et vous ajuster aux quatre grands styles de consommateurs.
- Adapter votre style à ceux de vos clients.
- Identifier les motifs d'achat chez vos clients et les supporter.

LES OUTILS DE TRAVAIL

- Le cahier d'exercices du participant.
- Les cartes rappel dans un étui de cuir véritable.
- La grille descriptive des 4 grands styles sociaux.
- Le processus d'accueil, de conseil et de service après-vente.
- Le processus de réception de plaintes.
- Le guide d'analyse de votre environnement d'accueil.

Notre rêve...

- Le rêve de Nadeau Lessard est d'établir des relations d'affaires qui favorisent la transformation de vos projets en résultats.

Notre mission...

Accompagner nos clients pour réaliser :

- leur vision d'entreprise
- leurs projets
- leurs objectifs

Notre engagement...

- transférer généreusement notre expertise à nos clients,
- mettre nos expériences au service de nos clients.

Nous sommes

- une équipe multidisciplinaire de professionnels axés sur les résultats et la rapidité d'intervention.
- nous regroupons nos services sous deux grands volets :
 - le développement des personnes
 - le développement des organisations.

150, rue Saint-Jacques, bureau 303
Granby (Québec) J2G 8V6

info@nadeaullessard.com

téléphone : (450) 375-8704

télécopieur : (450)375-7880

LE CONTENU

- Comment créer une ambiance: un décor et un climat qui favorisent le désir d'acheter et l'exploration des produits et services que vous offrez.
- Comment améliorer et soigner l'ambiance de votre aire d'accueil et de service afin d'offrir un environnement propice à l'établissement d'une relation efficace.
- Comment faire une première bonne impression.
- Comment accueillir, explorer et satisfaire les besoins.
- Comment susciter le désir d'achat chez vos clients.
- Comment vous motiver et avoir du plaisir à vivre et à bien travailler de manière à rendre les gens heureux de faire affaires avec vous et votre organisation.
- Comment identifier les 4 styles de consommateurs afin de mieux les assister dans le processus de décision d'achat.

LA MÉTHODOLOGIE (Durée: 1 à 2 jours)

- Durant la session, vous vivrez une série de simulations et plusieurs exercices vous mettant à l'épreuve dans plusieurs situations que vous vivez à tous les jours. Vous pourrez ainsi augmenter votre confiance, consolider vos forces et améliorer vos éléments à perfectionner.
- Chaque simulation sera suivie par des exposés-discussions vous permettant de bâtir un plan de perfectionnement. Vous saurez aussi ce que vous avez à perfectionner et comment y parvenir. Vous mettrez en pratique, par des exercices et des simulations, les méthodes et les outils proposés lors des discussions d'approfondissement. Vous évalueriez la contribution de votre environnement à vos résultats.