

Formation

« Relation clientèle harmonieuse »

Objectifs

- Acquérir des notions pour comprendre la clientèle;
- Recevoir des conseils pour le traitement du client difficile;
- Connaître des pratiques gagnantes.

Clientèle cible

Cette formation s'adresse aux nouveaux entrepreneurs, aux gestionnaires qui ont de nouveaux défis à relever et à toute personne de l'entreprise impliquée dans le processus de vente, au service à la clientèle ou au développement des affaires.

Durée : 3 heures

Contenu

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Objectifs de la formation | 10. Stratégies pour les différents types de clients |
| 2. Définition du service clientèle | 11. Standards de qualité |
| 3. Quoi ? | 12. Évaluation |
| 4. Pourquoi ? | 13. Exemples d'approche |
| 5. Quand ? | 14. Résolutions de problèmes |
| 6. Comment ? | 15. Statistiques |
| 7. Règle d'or | 16. Conseils |
| 8. Pratique d'affaires | 17. Conclusion |
| 9. Profil client | |

Méthodologie

- Exposé
- Démo
- Exercices

Autres formations

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Art du réseautage | <input type="checkbox"/> Gestion des ressources humaines |
| <input type="checkbox"/> Atelier de plan d'affaires à succès « PAS » | <input type="checkbox"/> Gestion du temps |
| <input type="checkbox"/> Atelier de plan marketing ciblé « PMC » | <input type="checkbox"/> Management compétent |
| <input type="checkbox"/> Atelier de planification d'affaires concertée « PAC » | <input type="checkbox"/> Marketing conquérant |
| <input type="checkbox"/> Coffret pour la vente I : Portrait parfait | <input type="checkbox"/> Outils de la gestion |
| <input type="checkbox"/> Coffret pour la vente II : Formule bonifiée | <input type="checkbox"/> Présentation efficace et percutante |
| <input type="checkbox"/> Commercialisation efficace | <input type="checkbox"/> Publicité gagnante |
| <input type="checkbox"/> Design commercial attrayant | <input type="checkbox"/> Rédiger méthodiquement et gérer efficacement vos courriels |
| <input type="checkbox"/> Diagnostic d'entreprise | <input type="checkbox"/> Relation clientèle harmonieuse |
| <input type="checkbox"/> Éthique dans les courriels | <input type="checkbox"/> Tenue de livres – niveau intermédiaire |
| <input type="checkbox"/> Gestion active | <input type="checkbox"/> Vision de la gestion |
| <input type="checkbox"/> Gestion financière | |

Pour nous rejoindre :

www.planivision.ca
infoaffaires@planivision.ca

Tél : 514-225-3050