



www.impressplus.ca

**VOULEZ VOUS IMPRESSIONNER VOS CLIENTS!
LAISSEZ NOUS VOUS AIDER**

Groupe Impress Plus est une organisation qui se concentre énormément sur la **QUALITÉ** et non la quantité.

PROGRAMME DE FORMATION SERVICE À LA CLIENTÈLE IMPRESSIONNANT !

Programme de formation offert

- Image professionnelle
- Responsabilisation
- Communication.
- Habileté d'écoute
- Clarifier les besoins du client
- Technique au téléphone
- Analyse et évaluation de problème, critère de décision et résolution
- Type de clientèle
- Conclusion de l'appel
- Technique de vente
- Rétention de la clientèle
- Différence de Service
- Comportement en milieu de travail/ Stress
- Connaissance de base en logiciel informatique
- Critère d'évaluation de Centre d'appels

Outils et méthode de formation

- Manuel de formation
- Théorie
- Vidéo
- Enregistrement
- Jeux de rôle
- Tests interactifs
- Test

**Cours offerts séparément ou en jumelant
plusieurs sections.**

**Cours sous forme de « coaching » individuel
ou de groupe.**

Certificat remis pour formation complétée



www.IMPRESSplus.ca

Détails des cours

Image Professionnelle

Description

L'image au travail est un élément qui a un impact très important sur la perception des gens envers la compagnie et même envers la vente d'un service ou d'un produit. Pourtant cet élément est souvent ignoré. Également à l'intérieur d'une entreprise, votre image professionnelle peut augmenter vos chances d'être promu.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir ce qu'il faut et ne faut pas faire lors de l'initiation et le déroulement d'une conversation avec un client
- Savoir comment se comporter devant un client
- Savoir le code vestimentaire au bureau
- Savoir comment prendre vos responsabilités au nom de la compagnie

Contenu

- Introduction Énoncé d'accueil de la compagnie
- Appeler le client par son nom (le bon titre tout au long de l'appel)
- Expression faciale, communication non verbale
- Apparence
- Se responsabiliser, Je représente la compagnie (Je vais m'occuper de vous)

Durée

4 heures

Communication

Description

Lorsque l'on ouvre la bouche pour communiquer la perception de ce que l'on dit n'est pas toujours perçue de la même manière qu'elle est projetée. Pourquoi ? Parce qu'un message représente plus que des mots. Pour donner la bonne impression au client il faut tenir compte de plusieurs facteurs qui influence leur perception. Pour que le message projeté soit bien reçu et bien perçu.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir ce qu'il faut et ne faut pas faire lors de communication avec le client.
- Savoir comment identifier les informations importantes à donner au client.
- Savoir comment fournir au client une réponse claire et précise.
- Savoir contrôler un appel et demeurer organisé.

Contenu

- Bon vocabulaire (syntaxe, sémantique, grammaire)
- Organisation claire, brève et précise et maintien du contrôle
- Promettez peu et livrez beaucoup
- Respect
- Ton de la voix
- Énergie
- Volume
- Étiquette de courriel

Durée : 4 heures



www.impresplus.ca

Habilité d'écoute

Description

Écouter quelqu'un est une tâche très difficile puisque lorsque quelqu'un parle nous pensons déjà à notre réponse alors nous ne sommes pas 100% à l'écoute. Plusieurs facteurs influencent le degré d'écoute : Le stimuli extérieur, expérience personnelle, la personne qui parle, notre voix intérieur.... Comment reconnaître ses facteurs et s'ajuster pour écouter avant de parler ?

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir comment évaluer notre habilité d'écoute et améliorer notre habilité d'écoute.

Contenu

- Écoute active vs passive
- Écouter entre les lignes
- Écoute émotionnelle
- Récapitulation
- Écouter ses clients (s'ajuster à leurs besoins)
- Prendre des notes

Durée

2-4 heures

Clarifier les besoins du client

Description :

Lorsqu'un client appelle, avant de répondre aux clients, il faut s'assurer de savoir exactement ce qu'ils recherchent en posant des questions et non pas de conclure une réponse sur un manque d'information. Les clients ne savent pas toujours ce qu'ils veulent exactement ou comment l'exprimer. En clarifiant les besoins vous évitez de vous lancer dans des informations ou procédures non nécessaires.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir clarifier les besoins du client en posant les bonnes questions, paraphraser
- Savoir répondre aux questions du client de A à Z
- Connaître les étiquettes téléphoniques et techniques.

Contenu

- Poser les bonnes questions
- Confirmer la compréhension du client
- Faire preuve d'empathie et de respect.
- Prendre la responsabilité des mesures prises

Durée

4-6 heures



www.impressplus.ca

Techniques au téléphone

Description

Ce cours couvre les techniques de courtoisie d'appel entre employés et entre employés et clients.

Objectifs d'apprentissage :

- Connaître les techniques téléphoniques d'appel

Contenu

- Comment mettre en attente, Comment transférer les appels
- Comment mettre fin à un appel
- Appel pour parler à quelqu'un de spécifique
- Les phrases à éviter (qui donnent une mauvaise impression)

Durée

1-2 heures

Analyse et évaluation de problème, critère de décision et résolution

Description

Ce cours vous donnera des outils pour faciliter l'analyse et l'évaluation d'un problème pour prendre une bonne décision vers la résolution.

Objectifs d'apprentissage :

- Comment cerner et évaluer les problèmes du client en recueillant les informations nécessaires pour mieux les résoudre.
- Comment considérer toutes les alternatives dans la recherche des solutions.
- Comment prendre les meilleures décisions, les meilleures perspectives pour l'entreprise et le client pour résoudre les problèmes.
- Comment prendre les étapes importantes pour résoudre les problèmes et éviter qu'ils ne se répètent.

Contenu

- Recueillir toute l'information pertinente
- Organiser l'information
- Considérer toutes les solutions possibles
- Prise de décision meilleure pour l'entreprise et le client

Résolution du problème

- Prendre l'initiative et s'engager envers la mesure la plus appropriée
- Résoudre le problème rapidement et efficacement
- Fournir les informations exactes et précises
- Déterminer la nature des objections et répondre d'une façon appropriée
- Réfuter les objections

Durée

14 heures



www.IMPRESSplus.ca

Type de clientèle

Description

Ce cours vous permettra de reconnaître les différents types de clientèle pour vous permettre d'ajuster votre comportement et information pour maximiser l'expérience positive du client.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir reconnaître différents types de client et s'adapter en conséquence.

Contenu

- Clients difficiles (1 mauvais appel en vaut 50)
- Notre comportement calme et reposé
- Ne pas le prendre personnel
- Connaître ses clients

Durée

2-3 heures

Conclusion de l'appel

Description

Ce cours vous donnera les outils nécessaires pour bien conclure un appel et de donner une dernière impression mémorable.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir finaliser un appel et s'assurer que le client est satisfait et ne rappellera pas.

Contenu

- Résumer les éléments de l'appel et confirmer la satisfaction du client
- Entrez des commentaires dans l'ordinateur
- Avisez les autres si nécessaire
- Faites le petit extra pour le facteur « WOW »
- Encodage d'appel
- Faites un suivi

Durée

2-4 heures



www.IMPRESSplus.ca

Techniques de vente

Description

Ce cours permet de voir un différent volet à la vente. Ne plus voir la vente comme un produit à vendre mais plutôt une aide offerte au client qui va l'aider à adresser ses défis.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir organiser une vente
- Savoir identifier les besoins
- Savoir fermer une vente

Contenu

- Perception d'une vente
- Croire en son produit ou service et s'informer
- Comment identifier les besoins d'un service ou d'un produit.
- Truc pour contourner les objections

Durée

4 heures

Rétention de la clientèle

Description

Le cours couvre les méthodes de sauvegarde d'un client tout en se concentrant sur la compréhension de la raison de leur fermeture de compte.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir comment comprendre les raisons de départ du client
- Savoir promouvoir les avantages de rester client
- Savoir sauver le client

Contenu

- Client décidant de fermer son compte égal client insatisfait
- Résolution de problème
- Empathie
- Responsabilisation

Durée

4 heures



www.impresplus.ca

Différence de service

Description

Ce cours vous permettra de comprendre les différence entre un Bon, Très Bon, Excellent, Exceptionnel Service à la Clientèle pour vous permettre d'offrir un service Impressionnant.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir comment faire la différence entre Bon, Très Bon, Excellent et un service hors pair.

Contenu

- Mauvais service
- Bon service
- Très bon service
- Excellent service
- Service Exceptionnel Impressionnant

Durée

2 heures

Connaissance de base informatique

Description

Ce cours vous permet d'augmenter votre confort avec les logiciels MS Word et Excel.

Objectifs d'apprentissage :

- Pouvoir utiliser les fonctions de base nécessaires pour développer un document ou un base de données.

Contenu

MS Excel

- Écran Excel
- Entrée de donnée
- Formule de base
- Modification
- Bouger et Recopier des cellules
- Graphique

MS Word

- Comprendre les fonctions de base
- Comprendre l'écran
- Saisir du texte
- Modification de texte
- Tableaux

Durée

4-7 heures



www.impressplus.ca

Critère d'évaluation de centre d'appel entrant (CCC)

Description

Ce cours couvre tous les critères d'évaluation de performance dans un centre d'appels entrant et le « pourquoi » des choix des critères.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir comment vous serez évalué dans un centre d'appels.

Contenu

- Critères d'évaluation d'appels
- Contrôle de la qualité
- Assiduité
- Buts individuels versus buts d'équipe

Durée

2 heures

Comportement et Stress

Description

Ce cours couvre les comportements gagnant en milieu du travail. Les traits de personnalité souhaitée qui guident vers le succès. Ce cours couvre également des techniques de gestion du changement et du stress au bureau qui peut s'appliquer dans la vie personnelle.

Objectifs d'apprentissage :

- Savoir les comportements attendus dans le milieu du travail
- Savoir comment gérer le changement inévitable au travail
- Savoir comment gérer le stress au travail

Contenu

- Travail d'équipe
- Proactivité
- Organisation
- Votre compagnie
- Comprendre son propre comportement et s'adapter au comportement des autres
- Le changement est bon mais difficile
- Ne jamais se plaindre sans offrir une solution

Durée

2-4 heures