***Séduire et Servir : L'Art de l'Excellence en Service Client***

* 1. **L’objectif**

Les clients peuvent aussi bien créer le succès d’une entreprise que sa chute. Pouvoir les gérer le plus positivement possible est donc un objectif quotidien à part entière. Aussi chaque contact entre les employés et la clientèle représente l’image de la compagnie.

Cette formation a pour but d’implémenter une culture de service clientèle exceptionnel auprès des employés, dans le but de vous démarquer clairement de la concurrence.

* 1. **Le contenu de la formation**

**Jour 1**

1. L’importance d’avoir un service clientèle de qualité et de connaître son client

2. Les règles d’or pour devenir exceptionnel

3. S’assurer que le client devienne notre porte-parole

4. Comment gérer la complainte et les clients difficiles

**Jour 2**

1. La communication nécessaire : Savoir écouter et parler clairement

2. Comment communiquer positivement

3. Utiliser sa communication non verbale comme un atout

4. L’attitude gagnante à avoir et à transmettre

**Jour 3**

1. Suis-je assertif?

2. Comment être plus assertif

3. Mobiliser mon énergie tout au long de la journée, de la semaine, et du mois

4. Comment proposer et mettre en place un plan d’action concret pour palier à chaque proposition/complainte du client

**15 heures pratique**

**3 heures de théorie**

* 1. **La durée et le prix**

Le budget pour cette formation de 6 demi-journées (18 heures) est de Rs 90 000 (Quatre vingt dix mille roupies) pour un groupe de 15 participants maximum, Trainer’s fee uniquement

Ce tarif exclut le lieu, les pauses : rafraichissements et autres, et excluant les hand-out et les course packs pour chaque participant qui sont à votre charge.

En terme de logistique, nous avons besoin d’une salle avec un rétroprojecteur pour les demi-journées de formation.