

PERFORMANCE DANS LE SERVICE

Introduction

En tant que client, le service est quelque chose à laquelle nous nous attendons et prenons pour acquis et les clients s'y attendent plus que jamais. **Performance dans le service** est un programme puissant conçu pour renforcer l'engagement et la responsabilisation de vos équipes afin d'atteindre un des buts les plus importants, la satisfaction de la clientèle. Apprendre comment surpasser les attentes de clients internes et externes est l'objectif principal de ce programme.

Objectifs

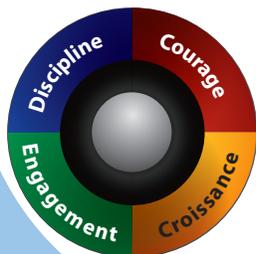
Il est essentiel de comprendre l'importance du service à la clientèle et de son impact sur la croissance de votre entreprise. Il importe également de bien pouvoir cerner les besoins spécifiques de votre personnel et de vos clients par le biais d'une communication efficace telle que l'écoute active et le feed-back positif. La compréhension de la chaîne de service et découvrir des façons d'améliorer chaque étape du processus est également importante. Ces habiletés doivent être développées pour que l'entreprise réussisse.

Pourquoi cela importe-t-il?

Ce programme aura un impact sur tout le monde qui offre des services aux clients internes et externes. Idéalement, le programme est présenté à la direction de l'entreprise permettant ainsi de renforcer les idées et les stratégies enseignées à l'ensemble des équipes pour atteindre vos objectifs stratégiques.

Engagement des employés

Les clients internes seront plus heureux dans leur vie personnelle et professionnelle, le moral sera à son meilleur, d'où une satisfaction accrue. Les résultats seront une clientèle régulière, des clients fidèles, un personnel plus heureux et une publicité de bouche-à-oreille.



Une question de préférence de service

Nous identifions le style de service offert en utilisant le profil **DYNAMIX®**. Les leaders se servent de ce profil comme outil de coaching pour aider les gens à améliorer leur performance.

**“Surpasser les attentes des clients
et offrir le meilleur service
plus rapidement.”**

LE DÉFI

Comment s'assurer d'avoir bien compris les besoins spécifiques de chacun de nos clients pour un service à la hauteur de leurs attentes?

Quels sont les meilleurs moyens de répondre à une plainte de façon à ce que le client nous demeure fidèle?

À quel point la qualité de notre service à la clientèle est-elle importante?

Comment affecte-t-elle la croissance de l'entreprise?

LES AVANTAGES

➔ **Les clients satisfaits deviennent des clients qui estiment que vous en faites plus pour surpasser leurs attentes.**

- Adopter des attitudes pour être plus positifs.
- Transformer des situations négatives en des expériences positives.
- Transiger avec les clients mécontents.
- Identifier les besoins du client.
- Encourager le feed-back du client.
- Surpasser les attentes du client.
- Offrir le "petit extra".
- Faire en sorte que chaque interaction avec un client soit spéciale et unique.
- Prendre la responsabilité pour les initiatives de service.

**TÉL (450) 973-9555
SANS FRAIS 1-877-633-9555**
peak@peakperformance2.com
www.peakperformance2.com