

P-É-CCAM MODULE 9

L'expérience client – Comment déclencher l'effet WOW!

Heures : 8h30 à 16h30 (7 heures)

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Les participants comprendront comment mieux définir les moments clés de leurs prestations de service pour mobiliser leurs employés sur les pratiques d'excellence en expérience client. Ils seront également en mesure de donner des rétroactions authentiques.

CONTENU DE LA FORMATION

- Le rôle du gestionnaire dans l'expérience client
 - o Comment répondre aux attentes du client à travers votre équipe
 - o Identification des moments de vérité
 - o Création et communication de votre vision de l'expérience client désirée
 - o Feedback dans l'action « FESS » et suivi : la clé du succès
- Intervenir avec des outils pratico-pratiques dans l'action
 - o La séquence d'une relation de service
 - o L'écoute active pour créer l'alliance avec votre client ou employé
 - o Techniques d'écoute
 - o S'ajuster aux styles de communication de mes clients
 - o La technique ART pour gérer l'émotion
- Approche professionnelle
 - o Conseils pour s'assurer de la qualité de ses courriels

CLIENTÈLE VISÉE

Tous les concessionnaires en titre, les directeurs généraux et les directeurs des ventes

NOTRE EXPERT



Kathleen Sears
Formatrice, coach et conseillère en leadership

Formatrice, coach et conseillère senior depuis plus de 20 ans, Kathleen Sears a une solide expérience, tant au niveau de l'implantation et la diffusion de programmes de formation, qu'à titre de coach en formation et développement organisationnel. Elle a œuvré au sein d'entreprises du secteur manufacturier, des télécommunications, de l'aérospatiale, ainsi que dans des organisations publiques et parapubliques à travers l'Amérique du Nord, le Mexique et l'Afrique, continent où elle a aussi fait de l'aide humanitaire.

À titre de formatrice bilingue chez AFI Expertise, elle a formé plusieurs milliers de personnes principalement en matière de développement des compétences de gestion, de leadership, de communication et de service à la clientèle. Professionnelle agréée en ressources humaines (CRHA), elle guide entre autres les gestionnaires de haut niveau dans leurs prises de décisions.



Passionnée par la gestion des personnes et le développement d'un leadership qu'elle qualifie d'authentique, elle accompagne les organisations dans l'atteinte de leurs objectifs d'affaires et dirige avec succès de nombreux programmes de développement à l'intention des leaders et de leurs équipes.

Dans les quinze dernières années, elle a aussi offert de nombreuses conférences au Canada et aux États-Unis, charmant par le fait même nombre de personnes par son sourire, sa simplicité et sa générosité.