

L'EXCELLENCE DANS LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (9 heures)

Objectifs et contenu de la formation :

- La formation s'adresse à toute personne exploitant une petite entreprise désirant apprendre comment structurer une politique de service à la clientèle qui vise l'excellence.

Objectifs spécifiques

- S'initier à ce qu'est la vente et le service à la clientèle
- Comprendre les besoins du client
- Mettre en place une politique de service à la clientèle visant l'excellence
- Le processus de vente et les techniques (pitch)
- Service après-vente et récurrence d'affaires (*repeat business*)

Pré-requis

Aucun.

Reconnaissance et attestation

Bien que cette formation comporte principalement de l'enseignement de notions théoriques, celle-ci mise aussi sur la pratique.

Aucun examen formel du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ne sera administré aux participants. L'évaluation de l'évolution de chaque participant sera rigoureuse.

Le SAE émettra une attestation de formation à chaque participant à la fin de l'activité.

Évaluation de la formation

À la fin de la formation, les participants rempliront un formulaire d'évaluation sur place ou en ligne. Le résultat sera communiqué, par courriel, à Services Québec.

Clientèle admissible :

Cette formation s'adresse exclusivement aux personnes suivantes :

- Les travailleurs en emploi résidant ou travaillant dans la région de Lanaudière ;
- Les travailleurs autonomes résidant dans la région de Lanaudière ;
- Les personnes temporairement sans emploi résidant dans la région de Lanaudière lorsque la formation est en lien avec leur domaine d'études ou leur expérience professionnelle.

NE SONT PAS ADMISSIBLES :

- Les employés permanents des secteurs public et parapublic ;
- Les prestataires de la CNESST ou de la SAAQ ;
- Les étudiants et les étudiantes (même s'ils travaillent à temps partiel) et les personnes en réorientation de carrière ou qui voudraient suivre un cours à des fins personnelles.

Le SAE se réserve le droit d'annuler une formation dans le cas où le nombre minimal d'inscriptions requis pour l'ouverture d'un groupe ne serait pas atteint.

Horaire

- 12 mars 18h30 à 21h30
- 19 mars 18h30 à 21h30
- 26 mars 18h30 à 21h30

La formation se donnera en ligne seulement.

Formateur

Jasmine Sid

Coûts

45\$ taxes en sus.

Inscription :

Service aux entreprises

110, rue Marie-Curie, Saint-Charles-Borromée
450 758-3552 poste 23942

PLAN DE COURS

Date	Modules	Stratégie d'enseignement	Questions essentielles	Matériel