

FORMATION



Expérience Client Hors de l'Ordinaire

Vous croyez connaître les secrets d'un bon service à la clientèle? Il est encore possible d'innover et de vous démarquer. Devenez la crème de la crème et proposez une expérience client hors du commun!

Identifiez vos meilleures pratiques et mettez la barre encore plus haute! Découvrez comment vos interactions au téléphone, en personne et par courriel peuvent devenir des expériences clients remarquables.

La formation ECHO vous permettra de ravir vos clients, de réjouir votre équipe et de vous distinguer comme entreprise.

Votre équipe

Anne-Marie Égré



Sébastien Leblanc



Cette formation permettra à votre équipe de :

- Identifier ses meilleures pratiques lors des échanges avec les clients et les collègues de travail.
- Définir les facteurs de réussite d'un bon contact au téléphone, en personne et par courriel.
- Appliquer un processus de créativité pour innover et exceller, en matière d'expérience client.
- Développer des approches clients exceptionnelles aux niveaux individuel et collectif.

La formation se déroule dans une atmosphère à la fois ludique et sérieuse, avec la complicité de deux formateurs. Elle comprend :

- La présentation de contenu théorique.
- Des mises en situation illustrant les défis de l'expérience client.
- Des périodes d'échanges.
- Des réflexions individuelles et en équipe.
- Des exercices d'innovation et de création.
- La conception d'approches clients novatrices liées au contexte de travail.

Toute équipe de travail qui souhaite exceller et se démarquer au niveau de l'expérience client.

Cet atelier:

- S'échelonne sur une période de trois heures.
- Est conçu de manière à s'adapter à des groupes de 10 à 50 participants.
- Est animé par une équipe de deux animateurs-formateurs.

Pour toute information, nous vous invitons à communiquer avec nous :

Montréal : (514) 522-3225 ou 1 888 522-2552 Québec : (418) 521-7344 ou 1 877 521-7344