

Offre de formation
2016-2017

PERFECTIONNEMENT

pour professionnels et gestionnaires



Possibilité de suivre la formation à distance

PLAN DE FORMATION

Stratégies d'affaires et numériques

Augmenter vos ventes par la satisfaction et la fidélisation de votre clientèle !

**Comment gérer votre service
à la clientèle**

0,75 unité d'éducation continue

Description

L'approche client porte sur la fidélisation. Cela se traduit par une culture de gestion qui place la satisfaction des besoins de la clientèle au premier rang de ses préoccupations ce qui est, en fait, sa mission.

Pour y parvenir, il faut bien connaître les attentes, les valeurs, les motivations, les comportements, les besoins présents et latents des différents types de clients. Il ne suffit pas de répondre aux besoins immédiats à l'aide d'informations les concernant, il faut anticiper leurs besoins, aller au-delà des attentes. Il faut donc faire **vivre une expérience d'achat** aux clients et le faire mieux et plus rapidement que les concurrents. Une organisation qui place les clients au premier rang de sa stratégie marketing est considérée comme étant liée à une culture centrée sur les clients qui à son tour est associée à la gestion du service à la clientèle.

Objectifs

Cette formation présente huit dimensions qui permettront aux entreprises de bâtir un service à la clientèle ou encore de l'améliorer.

En plus de comprendre comment fonctionne un service à la clientèle, cette formation offre les outils (guide de gestion) qui leur permettront de faire le passage entre la formation et son implantation dans leur organisation.

Clientèle visée

Cette formation s'adresse à toutes les organisations, qu'elles soient publiques ou privées, issues du commerce de détail, de la santé et des services sociaux et tous les domaines pour qui le service client est une préoccupation.

Date et lieu de la formation

- 17 février 2017
(8 h à 12 h et 13 h à 16 h 30)
- Université du Québec à Chicoutimi
Local H1-1055
Possibilité de suivre la formation à distance

Contenu

Cette formation, que nous voulons transférable dans la pratique, traitera des huit dimensions suivantes :

- Service à la clientèle;
- Expérience d'achat;
- Identification des clients;
- Relation avec les clients;
- Clients et cas difficiles;
- Évaluation du service à la clientèle;
- Implantation du guide de gestion;
- Recrutement du personnel.

Nombre d'heures

7,5 heures

Frais d'inscription (pauses et dîner inclus)

499 \$ plus les taxes applicables

* 50 \$ de rabais accordé aux diplômés de l'UQAC

* 50 \$ de rabais accordé aux employés **réguliers** de l'UQAC

Pour un rabais de groupe, communiquez avec nous au 418 545-5011, poste 1212.

Personne-ressource

Yves Lachance

Professeur au département des sciences économiques et administratives.

Centre du savoir sur mesure

Université du Québec à Chicoutimi

555, boulevard de l'Université

Chicoutimi (Québec) G7H 2B1

418 545-5011, poste 1212

cesam@uqac.ca

cesam.uqac.ca

NOTE : Attestation de participation : Pour chaque formation suivie, une attestation correspondant au nombre d'heures de participation sera émise par le Centre du savoir sur mesure de l'Université du Québec à Chicoutimi à chacun des apprenants. Une (1) unité d'éducation continue (UEC) est attribuée pour dix (10) heures de participation à une activité d'éducation continue. Un seuil minimal de 80 % du nombre d'heures de participation par activité concernée doit être suivi pour recevoir une attestation de participation.