

École internationale d'étiquette et de protocole
Montréal – Canada
514 795-9775
etiquette@ginettesalvas.com
www.webinaireformation.com



SERVICE CLIENTS INFALLIBLE

WEBINAIRE

Les 30 et 31 janvier 2012 et 1^{er} février 2012
3 sessions de 2 heures chacune – 6 heures
De 10 h à midi à votre poste de travail

Un service client infallible basé sur les principes de la PNL (programmation neuro linguistique).

Programme

- **Modélisation d'un service clients basé sur l'excellence**
- **Les attentes du client**

- Accueil physique

Se mettre sur la longueur d'onde sensorielle de l'interlocuteur et détecter son fonctionnement VAKO (visuel, auditif, kinesthésique, olfactif).
Créer le bon rapport de communication

- Accueil téléphonique

Pratiquer l'écoute active basée sur le VAKO
Utiliser l'intonation de sa voix pour renforcer ses propos
Évaluation de la qualité de la voix
Recadrer et morceler par des questions

Prix 395 \$ par personne, plus les taxes.
Attestation de participation. Cahier du participant. Enregistrements.

- Devenez un super communicateur

Utiliser le langage de précision
Découvrir la puissance des mots
Quoi dire et quoi éviter
Bannir les négations
Évitez les suppositions, distorsions et généralisations
Utiliser les mots magiques

Satisfaire le client insatisfait

Le client me dérange
Modifier ses croyances
Bannir le terme « client difficile » de son vocabulaire
Développer un comportement gagnant/gagnant
Négocier avec succès
Vendre la meilleure solution
Fidéliser son client
Animatrice : Ginette Salvas