

LES CLÉS DE L'EXCELLENCE EN SERVICE CLIENT

Le mode d'emploi des
gens qui vous entourent
par **Gilbert Rozes**

Lieu - Four Points by Sheraton Ebene
Date - 12 Dec '09

Programme

08:00 – 08:20 : Accueil & Enregistrement

08:20 – 08:30 : Introduction

08:30 – 09:00 : Le bon service client: votre meilleur outil de vente

- Le bon service client ne coute rien, et rapporte beaucoup.
 - Qui est responsable du Service Client : tout le monde
 - Les fondamentaux du bon Service Client
-

09:00 - 09:45 : Comment fournir Le bon Service Client par téléphone

- Les difficultés du téléphone : comment en faire des atouts pour votre Service Client
 - Le secret : ce que les clients attendent du Service Client, sans oser vous le dire
 - Comment vous valoriser au téléphone en Service Client
-

09:45 – 10:15 : Les 3 bases de l'excellence en Service Client

- Comment rendre le client satisfait et vous faire gagner du temps
 - Comment contrôler la situation en Service Client
 - Comment valoriser à la fois le service rendu, et votre Service Client
-

10:15 – 10:30 : Pause Café

10:30 – 11:15 : Comment développer vos techniques de Service Client

- Un client = 1 situation nouvelle. Le secret du « 1 to 1 » qui vend par téléphone.
 - Deux voies sur la route du bon Service Client. Comment maîtriser la communication
 - Trois minutes pour assurer la satisfaction du client
-

11:15 – 12:00 : Comment optimiser vos compétences en Service Client

- Attitude : comment faire toujours bonne impression, et mettre le client de son côté
 - « Business » : comment valoriser sa compétence et son expertise
 - Centrage sur le client. Comment être amical et personnel en Service Client.
-

12:00 – 13:20: Déjeuner

13:20 – 14:05: Sachez maîtriser les moments de vérité du Service Client

- Première impression : comment faire une bonne première impression et gérer son temps.
- Exploration : comment fournir un bon service au client
- Réponse : comment assurer la satisfaction du client
- Finalisation : comment être amical et professionnel avec le client

Programme

14:05 – 14:50: Le bon chemin du service client : les étapes du dialogue service Client

14:50 – 15:15: Pause Café

15:15 – 16:00: Comment fournir un bon service avec les clients difficiles

- Comment fournir un bon Service à un Client mécontent
 - Comment contrôler un client « bavard » en lui faisant bonne impression et en lui rendant service
 - Comment rassurer un client qui a besoin d'être rassuré en lui donnant un excellent Service Client
-

16:00 – 16:30: Les « 2 X 5 » du Service Client : si vous devez tout oublier, souvenez vous au moins de cela !

- Les 5 comportements nécessaires pour fournir un bon Service Client dans toutes les situations
 - Les 5 comportements à bannir du Service Client, quel e que soit la situation
-

16:30 – 16:50: Questions/ Réponses

16:50 – 17:10: Conclusion : maintenant, c'est à vous de jouer !

- Ce que vous mettrez en pratique demain
 - Comment progresser vers l'excellence dans le Service Client
-

A propos de Gilbert Rozes



Gilbert Rozès est diplômé de l'université René Descartes à Paris (France), et titulaire d'un Doctorat en Sociologie. Il est Consultant Expert et accompagne les entreprises, leurs dirigeants, et leurs collaborateurs dans l'optimisation de leurs résultats commerciaux et de leur Relation Client.

Depuis 30 ans, il conduit des missions de conseil, d'audit, et de formation. Des entreprises comme Lion Assurance / Le Crédit Lyonnais, SERNAM/SNCF, le Conseil Général de l'Orne, les Transports en Commun de Fort de France, ELECTROLUX, Citroën, AGF, ont bénéficié de ses prestations. Il est l'auteur du best seller: « Service Client Bonjour ».

Registration Information

Contact person: Sonia/Faiz

Address: Angle Rues Ritter et T. D'Arifat Curepipe

Tel: 670 9744 / 290 5050 Fax: 290 6050

Email: registration@multievents.mu

Website: www.multievents.mu

Terms and Conditions of participation

Registration

Reservations may be made by telephone/telefax/email but will only be confirmed upon receipt of the relevant registration form(s) and payment of the registration fee of Rs. 10,000/ per delegate.

Payment By Cheque: All cheques should be crossed, marked A/C payee only and made payable to "MULTIEVENTS LTD".

Cancellation and Substitution Policy

A substitute delegate is welcome at any time at no extra charge if the registered participant is unable to attend. Full payment will be charged if cancellation is made after 28th November 2009. Cancellations received until Nov 1st, 2009 will be assessed a Rs 1500/- administrative fee. 50% of the registration fee will be refunded for cancellations received from Nov 2nd to Nov 27th 2009. This also applies to no show on the day of event. All notices of cancellation or replacements must be made in writing and acknowledged by Multievents Ltd. via email or fax.

Programme Changes

Multievents Ltd reserves the right to amend or cancel the event due to unforeseen circumstances or 'force majeure'

Organised By



Media Partner



Sponsor



Online Media Partner

