

## COMMENT DEPASSER LES ATTENTES DU CLIENT

**“SI VOUS PENSEZ QUE POUR COMPRENDRE LES HAUTS ET LES BAS DE L’ECONOMIE ACTUELLE, IL FAUT D’ABORD S’INTERESSER AUX TENDANCES TECHNOLOGIQUES ET AUX DERNIERS INVESTISSEMENTS, VOUS RISQUEZ DE PASSER A COTE DU COURANT QUI SOUSTEND VRAIMENT L’ECONOMIE ACTUELLE. C’EST LE CLIENT QUI CONTROLE. C’EST LUI QUI EST EN TRAIN DE CHANGER LE MONDE DES AFFAIRES TEL QUE NOUS LE CONNAISSONS. C’EST SUR LUI QUE REPOSE LA VALEUR DE VOTRE ENTREPRISE.**

— *PATRICIA SEYBOLD, AUTEUR*



### OBJECTIFS DE FORMATION DE LA SESSION

*En participant à cette session vous pourrez :*

1. Comprendre les quatre niveaux du service-clientèle.
2. Être à même de dépasser les attentes de votre client.
3. Apprendre à reconquérir la fidélité du client.
4. Découvrir des moyens de rendre vos employés plus autonomes.



### OUVERTURE DE LA SESSION

**PARTIE A :** Nous fournissons tous, d’une manière ou d’une autre, un service au client. Donnez des exemples des différents services que vous fournissez et faites une liste des différents groupes (par exemple : ponctualité, bonne connaissance du produit).

---

---

---

**PARTIE B :** Avec votre groupe, discutez d’un exemple où votre société a fourni un service exceptionnel à l’un de vos clients.

---

---

---