

# Le service à la clientèle

Saviez-vous qu'il est plus facile de vendre à un client actuel que de trouver un nouveau client? Certaines entreprises investissent massivement pour recruter une nouvelle clientèle sans pour autant offrir un service de qualité à leur clientèle actuelle. Pourtant, il suffit d'un seul élément négatif pour qu'un client habituel soit insatisfait et décide d'aller voir le compétiteur le plus offrant. Jacques La Berge vous convie à une formation complète sur l'importance du service à la clientèle. Parce que 70 % des clients considèrent la qualité du service comme l'élément le plus déterminant dans le choix d'un fournisseur.



Durée

1 journée



Clientèle

Représentant(e), travailleur ou travailleuse autonome, propriétaire d'entreprise, etc.



Format

En classe ou classe virtuelle (en ligne).



**jacques la berge**

coach · conférencier · formateur  
vente & communication

## Le service à la clientèle



### Bénéfices

- Fidéliser les bons clients.
- Augmenter le nombre de ventes.



### Objectifs

- Comprendre toute l'importance d'offrir un bon service à la clientèle.
- Déterminer comment améliorer le service à la clientèle au quotidien.



### Contenu

- Pourquoi investir dans le service à la clientèle?
  - Un choix financièrement judicieux (un client insatisfait coûte cher!).
  - Une réduction des coûts de publicité.
  - Une réduction des risques d'affaires.
  - Une possibilité de référencement de nouveaux clients.
  - Une réduction du temps alloué par les employés à réparer une erreur.
  - Une réduction des coûts administratifs.
  - Une réduction des coûts des marchandises de remplacement.
  - Une réduction des coûts de transport et de livraison.
  - Une réduction des coûts émotifs (pour le personnel qui affronte la tempête).
- Comment le client évalue-t-il le service reçu?
- Quelle est l'importance du service à la clientèle aux yeux des clients?
- Comment dépasser les attentes de vos clients?
- Comment intégrer chaque élément pour un service de qualité?
- L'importance du rapport humain.

Deux adresses pour mieux vous servir



#### Région de Montréal

1, Place-Ville-Marie, bureau 2001  
Montréal (Québec) H3B 2C4

Tél. : **514 980-2979**

[jlaberge@jacqueslaberge.com](mailto:jlaberge@jacqueslaberge.com)

#### Québec & l'est de la province

4C, rue Pleau  
Pont-Rouge (Québec) G3H 2G2

Tél. : **418 254-2979**