



FORMATION

GESTION COURTOISE ET EFFICACE DES PLAINTES **Comment fidéliser la clientèle** **par l'implantation d'un système efficace de gestion des plaintes**

Durée : 1 journée à nos bureaux

Dates : 24 mars, 1^{er} juin, 19 octobre, 21 novembre 2010 de 9 h à 16 h

Cette formation fournit tous les outils nécessaires pour créer, avec votre personnel, votre propre programme de gestion des plaintes et ainsi fidéliser davantage votre clientèle.

Clientèle visée : Toute personne reliée au service à la clientèle de l'entreprise : gestionnaires, employés, responsables de la mise en place de la gestion des plaintes.

Cours théorique

- Reconnaître l'impact négatif du manque de respect sur les revenus de l'entreprise
- Apprendre les règles de base de la courtoisie envers la clientèle
- Perceptions et attentes des clients
- Définition d'une plainte
- Gestion efficace d'une plainte
- Processus de gestion d'une plainte
- Les bénéfices et les dangers de la gestion des plaintes
- Le processus de la gestion des plaintes
- Développement d'une solution
- Les mots magiques et les mots à éviter
- Plan d'action

Coût : 395 \$ plus les taxes. Organisme formateur agréé par Emploi-Québec.

Règlement : par chèque, Visa ou MasterCard. La facture est envoyée par courriel.

Inclus : Cahier du participant et attestation.

Inscription : par téléphone ou courriel.

Cette formation peut aussi être donnée en entreprise.

Au plaisir de vous rencontrer !

École internationale d'étiquette et de protocole
514 795-9775