

Réalisations

Notre équipe a réalisé plus de 500 sessions touchant la relation avec la clientèle partout au Québec, et ce, pour l'ensemble des marchés, tant gouvernementaux, institutionnels, grandes entreprises que PME.

- La conception et le déploiement d'un système de perfectionnement circulaire pour une grande organisation en télécommunications, avec un tronc commun en formation de base dite générique et par la suite plus spécifique à différents secteurs d'activité. Un impact appréciable sur les indicateurs de rendement a été observé et soutenu par une stratégie d'agents multiplicateurs à l'interne.
- Une formation en trois temps pour les commerçants d'un important centre commercial, « la trilogie de l'expérience client » a favorisé l'implantation d'une pensée relation client.
- Le développement de contenus regroupés en un programme exclusif et la diffusion massive sont en cours (2009-2012) en vue de permettre à l'une des plus importantes villes du Québec de se démarquer dans sa relation avec ses citoyens, cette volonté exprimée par les élus est en voie de porter fruit et de faire boule de neige.
- Une division d'un important ministère, dont la nature des activités impose une relation, plus souvent qu'autrement téléphonique, avec une clientèle très souvent tendue, a mis de l'avant un projet favorisant notre compréhension du contexte, un design pédagogique évolutif et notre animation de nombreuses sessions de formations. Les impacts positifs sont auprès du personnel mieux outillé à faire face à des situations difficiles et auprès de la clientèle encore mieux informée.
- L'adaptation mineure de notre programme, les 4 atouts du service à la clientèle et l'animation de quelques sessions auprès d'un important organisme à but non lucratif, a permis au personnel du service aux membres de maintenir une excellente qualité, malgré les importantes variations de volume et les attentes des entreprises membres toujours plus élevées.

Services complémentaires

- Formation et perfectionnement en gestion d'équipe de service :
 - ♦ Le coaching dynamique d'une équipe de vente;
 - ♦ Le coaching interactif d'une équipe de vente;
 - ♦ L'amélioration du rendement;
 - ♦ La fidélisation des talents.
- Développement d'outils sur mesure tels que : protocole d'accueil téléphonique ou en personne, élaboration des points d'interaction et des étapes de service, etc.
- Réalisation de différents ateliers thématiques de mobilisation d'équipe de service et de vente interne.

**Pour de l'information supplémentaire,
n'hésitez pas à contacter**

Gil Cloutier
CONSULTANT SPÉCIALISÉ

efficacité vente . expérience client . talent commercial

t. 418.647.3867 1.855.647.3867 o. LinkedIn w. www.gilcloutier.com
405, chemin des Campanules, Lac-Étchemin (Québec) G0R 1S0

L'ambassadeur d'Allaires de
DOLMEN **PERFEXIS**

Gil Cloutier
CONSULTANT SPÉCIALISÉ



NOTRE EXPERTISE...

EXPÉRIENCE CLIENT

Notre processus d'intervention

Afin de soutenir les organisations qui veulent se démarquer en faisant vivre une expérience distinctive à leurs clients, nous considérons le service à la clientèle davantage comme un art que comme des techniques.

Voici les étapes généralement préconisées afin d'assurer un excellent retour sur investissement :

- Une rencontre exploratoire afin de connaître le contexte, les attentes et préoccupations, les objectifs et les principaux enjeux organisationnels.
- Une analyse, plus ou moins approfondie dépendant du contexte, sur l'ensemble du fonctionnement en service à la clientèle, sur les différents points d'interaction, comme en personne, par téléphone et par courriel, ainsi que dans certains cas sur les talents disponibles « prévue » de l'équipe dédiée au service.
- Une adaptation de nos contenus éprouvés, allant de la simple personnalisation des exemples jusqu'à la conception d'un programme exclusif, avec des phases de bonification et de validation. Il est souvent pertinent de prévoir un accompagnement professionnel à la stratégie de communication à l'interne et un calendrier en fonction des contraintes opérationnelles.
- Un déploiement de services sous différentes formes, telles que la formation ou le perfectionnement, la conférence, le coaching et la consultation ainsi que sous différents modes, tels que l'andragogie (pratique), la pédagogie ludique (jeu) ou la techno-pédagogie.
- Une méthode d'animation fréquemment utilisée dite « camp d'entraînement » par laquelle il y a de nombreuses analogies avec le sport, ce qui favorise l'interactivité et assure un renforcement performant par la pratique et les simulations. Des sessions de révision dites « match hors concours » sont aussi disponibles.
- Un rapport « impact » produisant de l'information pertinente est acheminé aux gestionnaires après chaque intervention significative, ceci afin de provoquer une meilleure application.

Nos produits : voici quelques exemples de produits associés à l'intervention en matière de relation avec la clientèle

- Le service à la clientèle WOW;
- Les quatre atouts du service à la clientèle;
- Les préalables à une excellente relation client;
- La gestion adéquate des plaintes;
- Le défi des cas difficiles;
- L'organisation systématique du travail;
- Les communications électroniques;
- La passion en action.

Notre valeur ajoutée

- Une équipe de formateurs permanents, professionnels et dynamiques avec une connaissance approfondie des contenus et une réelle expérience terrain;
- Au-delà du transfert de connaissances, le développement des habiletés est privilégié par des exercices pratiques et des simulations qui représentent généralement 70 % du temps consacré à une session;
- Une approche systématique à partir de contenus éprouvés et adaptés aux contextes particuliers de chaque client;
- Les contenus flexibles sont majoritairement d'une journée. Ils se regroupent pour un programme global et intégré et ils se diffusent même en plus d'une séquence et en versions abrégées dites : « Ateliers express » ou « Sessions extras ».

