

**Hiver 2019**

**8h30 à 16h30**

Lieu : Espace 4 Saisons d'Orford  
4940 Chemin du Parc, Orford, QC J1X 7N9

## TRANSFORMEZ VOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE EN EXPÉRIENCE CLIENT !

Comment vous démarquez-vous pour garder votre longueur d'avance et vous assurer de faire briller vos clients en tout temps ?

Tout comme vous, vos clients ont changé. Tout comme vous, ils sont exigeants et informés. Ils ont besoin d'être séduits, enchantés et surpris par la différence que vous offrez. Mais par-dessus tout, vos clients ont besoin de savoir qu'ils transigent avec une entreprise crédible.

### CETTE FORMATION S'ADRESSE À VOUS !

Dirigeants, directeurs de comptes, des ventes, du marketing, de la logistique, ingénieurs, acheteurs, responsables du service à la clientèle, responsables des ressources humaines, ainsi que toute personne souhaitant améliorer son approche client.

## Une journée pour relever le défi de l'expérience client !

### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

COMPRENDRE L'IMPACT DU SERVICE À LA CLIENTÈLE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT.

IDENTIFIER LES CRITÈRES DE CRÉDIBILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE.

UTILISER DES OUTILS, TRUCS ET ASTUCES POUR SURPRENDRE ET ENCHANTER VOS CLIENTS.

COMPRENDRE L'IMPACT DES 4 INDICES EXPÉRIENTIELS DE VOTRE ORGANISATION.

CONNAITRE LES 10 CLÉS DE SUCCÈS EN EXPÉRIENCE CLIENT.

UTILISER L'AIDE-MÉMOIRE DÉCRIVANT LES ÉTAPES EN EXPÉRIENCE CLIENT.

AUGMENTER VOTRE CRÉDIBILITÉ PAR LE POUVOIR DES MOTS.



groupedca.com

Formatrice :

### **Hélène Douville**

Accélétratrice de succès, Présidente de Groupe conseil DCA, auteure du best seller Doublez vos ventes et assumez votre succès & d'Expérience client, soyez le coup de cœur de vos clients, chroniqueuse d'affaires à la radio, formatrice, coach et conférencière d'affaires reconnue, Hélène Douville a présenté ses conférences devant des milliers de personnes.

Parsemées d'humour et d'exemples concrets, ses formations interactives vous surprendront par le pouvoir qu'elle accorde aux mots, à l'intention et au cœur.

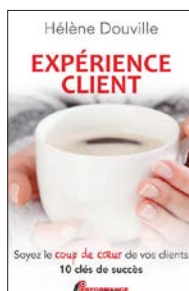
Elle a le talent d'amener ses clients en zone de progression très rapidement. À la fois concrète et stratégique, elle donne l'heure juste, adore interagir avec son auditoire et possède un sens de la répartie assez étonnant.

**Coût 250\$ +tx**

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR PLUS DE DÉTAILS

### Les frais d'inscription inclus :

- La formation d'une journée
- Trucs, outils et astuces
- Aide-mémoire et manuel
- Livre de l'auteure
- Le matériel pédagogique
- Les pauses-café et le repas du midi



*Cette activité est admissible comme dépense dans le cadre de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.*

### POUR TOUTES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie du caoutchouc du Québec  
2035, avenue Victoria, bureau 201, Saint-Lambert (Québec) J4S 1H1  
Tél. : 450 465-6063 | info@caoutchouc.qc.ca

**CAOUTCHOUC.QC.CA**