



Université du Québec à Chicoutimi PLAN DE FORMATION EN LIGNE



7 h



0,7

Unité d'éducation continue

La culture client : la clé du succès

Description

Les services de l'entreprise *ABC* présentés sur leur site Web vous interpellent beaucoup. Vous décidez d'appeler, et la personne au bout du fil vous répond de manière un peu sèche. Il est fort probable que votre expérience avec cette entreprise s'arrête ici bien que le site vous ait fort impressionné! Malheureusement, l'entreprise *ABC* n'a pas su vous faire vivre une expérience exceptionnelle, ce qui lui a probablement coûté une nouvelle vente!

Découvrez à travers cette formation comment l'implantation d'une culture client peut vous aider à augmenter vos ventes et à faire croître votre organisation. En assurant une expérience exceptionnelle tout au long du cycle de vie du client, vous le rendrez non seulement satisfait, mais vous vous assurerez probablement de nouvelles ventes avec celui-ci. Découvrez comment des actions qui peuvent paraître simples font toute la différence pour vos publics cibles!

La formation est participative. Elle comporte des exposés interactifs, des exemples concrets et des discussions ouvertes.

Objectifs

- Définir le service à la clientèle de votre organisation
- Comprendre la stratégie orientée vers les marchés
- Cibler l'orientation client et la culture centrée sur les clients
- Identifier la culture du service à la clientèle

Contenu

- Service à la clientèle et expérience d'achat
- Identification des clients et relation avec ceux-ci
- Évaluation du service à la clientèle

Nombre d'heures

7 heures | 2 blocs de 2,5 heures et 1 bloc de 2 heures

Frais d'inscription

--

Clientèle visée

Cette formation s'adresse aux professionnels et aux gestionnaires de tout type d'organisation.

Formateur



Michel Roberge

Michel Roberge œuvre dans le domaine de la communication et du marketing depuis 33 ans. Il a étudié en marketing à l'Université du Québec à Chicoutimi et détient aussi une maîtrise en gestion des organisations (MGO) de l'UQAC.

Au fil des années, il a occupé divers postes de gestion dans des fonctions stratégiques. Il a conseillé une multitude d'entreprises et d'organismes publics et parapublics dans les secteurs d'entreprises de services, entreprises industrielles ainsi que dans le secteur du commerce de détail. Aujourd'hui, il dirige sa propre entreprise de consultant et est également chargé de cours en marketing et en management au Département des sciences économiques et administratives de l'UQAC.

Formation continue

Université du Québec à Chicoutimi
555, boulevard de l'Université
Chicoutimi (Québec) G7H 2B1
418 545-5011, poste 1212
formationcontinue@uqac.ca
formationcontinue.uqac.ca

NOTES

Attestation de participation : Pour chaque formation suivie, une attestation correspondant au nombre d'heures de participation sera émise par la Formation continue de l'Université du Québec à Chicoutimi à chacun des apprenants. Une (1) unité d'éducation continue (UEC) est attribuée pour dix (10) heures de participation à une activité d'éducation continue. Un seuil minimal de 80 % du nombre d'heures de participation par activité concernée doit être suivi pour recevoir une attestation de participation.

Outils complémentaires : Des mesures de suivi de la progression de l'équipe d'implantation sont également disponibles pour les dirigeants qui le souhaitent. Possibilité d'accompagnement supplémentaire d'un conseiller virtuel ou sur place. Un soutien technique est disponible pour le dépannage en ligne et pour répondre à toutes vos questions d'ordre technique.