

Les 4 Piliers De La Qualité Du Service

Les 4 Piliers De La Qualité Du Service permet aux Managers et responsables d'unités de connaître et de savoir appliquer les principes essentiels de la Qualité Du Service, en mobilisant leurs équipes.

Ce programme compact d'une journée expose les moyens pour renforcer les échanges avec les clients, les collègues, les fournisseurs, et les partenaires de l'entreprise. Il détaille des techniques, des moyens, et des stratégies, pour mettre en place une Qualité Du Service de premier ordre.

À qui est destiné ce programme

Ce programme est indispensable aux Managers et responsables d'unités. Il permet d'examiner des moyens éprouvés de mettre en place, et de développer, la Qualité Du Service, pour d'obtenir des échanges encore plus fructueux avec les clients, les équipes, et les partenaires.

Objectifs d'apprentissage

- Savoir rester en harmonie avec les attentes des clients
- Inciter les équipes à maximiser la satisfaction des clients
- Motiver les équipes à la Qualité Du Service
- Augmenter la confiance du client même en cas d'insatisfaction
- Identifier des attentes et besoins non formulés par les clients
- Optimiser les comportements de Qualité Du Service des équipes
- Développer une vision client partagée par les équipes
- Créer un plan d'action pour la Qualité Du Service

Les Bénéfices Du Programme

Les 4 Piliers De La Qualité Du Service

1. **Un savoir-faire pour obtenir plus de clients satisfaits :**
votre Qualité Du Service devient un avantage concurrentiel
2. **Des techniques pour motiver les équipes :**
pour développer leur réactivité et satisfaire les clients
3. **La stratégie pour une vision client partagée :**
les comportements sont harmonisés, sans « fausse note »
4. **La mise en action d'une dynamique :**
votre Qualité Du Service évolue avec les clients

Les Points Clés Du Programme

Les 4 Piliers De La Qualité Du Service

- **Le Management des attentes : apporter un haut niveau de satisfaction à vos clients, vos collègues, et vos partenaires**
 - Comment la Qualité du Service renforce votre action de Manager
 - L'évolution des attentes des clients : comment rester « leader »
 - Développez votre expertise pour obtenir la satisfaction des clients
- **Le Management des motivations : les équipes intègrent les habitudes de Qualité Du Service**
 - Comment orienter le comportement des équipes
 - La stratégie pour rétablir la confiance du client en cas d'insatisfaction
 - Vous incitez les équipes à pratiquer la Qualité Du Service
- **Le Management des comportements : La Qualité Du Service est partagée à tous les niveaux**
 - La technique essentielle pour le management de Votre Qualité Du Service
 - Vous améliorez en permanence la Qualité Du Service
 - Comment optimiser votre Management de Qualité Du Service
- **Le Management des résultats : les clients et les équipes sont au centre de votre Management**
 - Vous implantez l'Esprit Du Service au sein de vos équipes
 - Comment vous adapter en permanence à ce que désirent les clients
 - Le programme d'optimisation de votre Qualité Du Service
- **Votre plan pour développer votre Management de Qualité Du Service**

La Qualité Du Service proposée par GRC&Co permet de développer rapidement un Esprit Du Service au sein de l'entreprise. Elle « booste » les ventes et fidélise vos clients.

Les entreprises et les organisations peuvent s'assurer un avantage concurrentiel durable, en bâtissant une Qualité Du Service toujours au top du marché.

Pédagogie Éprouvée

Le contenu de cette journée (pauses incluses) est orienté vers la mise en pratique rapide et opérationnelle des contenus

Information :

- Initiation
- Implication
- Action

Motivation :

- Stratégie
- Application
- Objectifs

Action :

- Facilitation
- Action

Méthode solide

GRC&Co apporte des exemples pertinents d'Esprit Du Service, anime des exercices pratiques adaptés, et facilite les discussions de groupe.

Cette technique éprouvée vous assure un programme motivant et efficace. Chacun applique facilement les points essentiels du programme, et parcourt les étapes d'un programme pratique d'action.

Ce programme : « **Les 4 Piliers De La Qualité Du Service** » est proposé sous la forme d'une journée complète.

Image de marque renforcée

GRC&Co bâtit avec vous un Esprit Du Service, à tous les niveaux de votre entreprise. Il concerne et implique tous les fournisseurs de service, à chaque niveau, aussi bien en interne qu'en externe.

Ceci parce que chacune et chacun savent agir selon les mêmes critères de Qualité Du Service dans leur action quotidienne. Ce comportement harmonieux permet de créer, de maintenir, et de développer l'Esprit Du Service.

Il impacte positivement l'image de marque, les ventes, et la fidélisation des clients.

Avec les techniques de la Qualité Du Service diffusées par GRC&Co, vous harmonisez et développez vos résultats dans trois domaines fondamentaux :

- La Qualité Du Service
- Le développement des ventes
- Et la fidélisation des clients

Vous développez également :

- Votre Leadership
- Et Votre Esprit Du Service qui « booste » les ventes et fidélise vos clients

Cette stratégie éprouvée vous apporte une culture de l'action, qui permet à chacun, du haut en bas de l'entreprise, de satisfaire les clients comme les collègues, au-delà de leurs attentes, en fournissant un Service d'une qualité sans rivale.

Gilbert Rozès est l'Expert reconnu de la Qualité Du Service. Il est le spécialiste de l'implantation d'un Esprit Du Service durable au sein des entreprises.

Il est l'auteur du best seller : « *Service Client, Bonjour !* », et de 11 autres ouvrages traitant du Service, de la vente, et de la fidélisation.

Conférences, Ateliers, et Formations

Gilbert Rozès intervient auprès d'entreprises nationales, internationales, et PME, en France et dans le reste du monde :

Paris, France :
Tel. : +33 6 66 62 94 92
Fax : +44 70 92 19 09 11

London, UK office :
Tel. : +44 70 92 19 09 05
Fax : +44 70 92 19 09 11

contact@rozes.net
www.rozes.net