

Qualité De Service : Votre Avantage Concurrentiel

Qualité De Service : Votre Avantage Concurrentiel dévoile les principes fondamentaux du Service. Ce programme fondamental propulse votre Qualité Du Service à un niveau supérieur. La Qualité et la valeur perçue de l'expérience Client lors de chaque contact est améliorée. Votre Qualité Du Service est reconnue et appréciée.

Au cours de ce programme sensationnel de deux journées, les participants découvrent l'efficacité d'un Esprit Du Service partagé par toutes et tous. Ils apprennent des techniques éprouvées pour fournir un Service de premier ordre, et pour développer leur Qualité Du Service et celle de leur entreprise ou organisation.

À qui est destiné ce programme

Ce programme est destiné à toute personne en relation directe avec des clients ou avec des collègues, à tous les niveaux de l'entreprise.

Un Ancrage Solide Pour Des Résultats Durables.

Objectifs d'apprentissage

- Savoir comment toujours satisfaire vos clients
- Détecter ce qui incite vos clients à vous préférer
- Savoir organiser et mettre en place les conditions de la confiance
- Identifier et exploiter les 5 moments clés de la relation client
- Identifier comment transmettre la culture du Service
- Apprendre quels comportements sont de fausses solutions
- Renforcer votre leadership de Qualité Du Service
- Créer votre plan d'action pour optimiser votre notoriété de Service

Les Bénéfices Du Programme

Qualité De Service : Votre Avantage Concurrentiel

1. **Une action efficace pour optimiser la Qualité de Service :** encore plus de clients satisfaits de votre Service
2. **Une Qualité de Service optimisée** qui séduit les clients et les prospects : à votre portée, le haut niveau de Qualité de Service
3. **La maîtrise des moments de vérité de la Qualité de Service :** exploitez et valorisez chaque contact client par la Qualité de Service
4. **Le renforcement de votre Leadership Qualité de Service :** agissez et devenez maître de votre Qualité de Service

Les Points Clés Du Programme

Qualité De Service : Votre Avantage Concurrentiel

- **Comment fournir un Service exceptionnel : Vous obtenez et conservez la préférence de vos clients**
 - Les trois facteurs de réussite dans votre métier
 - Comment être toujours apprécié par vos clients
 - Comment rendre votre client « extatique »
- **Passer de la transaction à la relation : Vous augmentez la confiance de vos clients**
 - Comment transformer une transaction commerciale en relation de confiance
 - Comment renforcer la confiance du client
 - Comment passer de la confiance à la préférence
- **Exploiter les Moments De Vérité » de la Relation Client : Vous savez comment transformer chaque contact client en événement**
 - Apprenez à exploiter la puissance des « Moments De Vérité »
 - Comprenez comment développer l'expérience client
 - Identifiez vos faiblesses de Service
- **Renforcer la culture d'entreprise du Service : Vous développez votre leadership de Qualité de Service**
 - Maîtrisez la motivation au Service
 - Apprenez comment maintenir un haut niveau de Qualité de Service
 - Éliminez la critique, le regret, et les autres freins à la Qualité de Service
- **Votre plan d'action pour optimiser votre notoriété de 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 chaque demie journée (pause incluse) 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 : « **Qualité De Service : Votre Avantage Concurrentiel** » se compose de 4 modules d'une demie journée chacun. Ils sont proposés dans le cadre de deux journées consécutives.

En fonction de vos besoins, le programme peut être présenté en une seule journée.

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