

Qualité De Service : Boostez Les Ventes

Qualité De Service : Boostez Les Ventes vous permet de renforcer les liens avec vos clients, et aussi avec vos collègues, vos partenaires, ou vos fournisseurs, en apportant plus de satisfaction et en créant plus de valeur, grâce à votre Qualité de Service supérieure.

Ce programme exceptionnel de deux journées vous apporte des outils puissants et des techniques éprouvées pour développer Votre Qualité Du Service, fournir plus de valeur, et générer des relations commerciales « gagnant-gagnant ».

À qui est destiné ce programme

Ce programme est indispensable à celles et ceux qui apportent un Service aux clients ou à leurs collègues, du bas en haut de l'entreprise.

Des Techniques performantes pour optimiser Votre Qualité du Service

Objectifs d'apprentissage

- Découvrir les 5 secteurs clés dans lesquels développer votre valeur de Service
- Déterminer comment optimiser la satisfaction client
- Savoir utiliser une insatisfaction pour optimiser votre Qualité de Service
- Comprendre comment vous pouvez développer votre leadership
- Savoir développer votre réputation et votre image auprès des clients et prospects
- Créer une culture « Qualité de Service » partagée par toutes et tous
- Établir votre plan d'action pour booster les ventes grâce à votre Qualité De Service

Les Bénéfices Du Programme

Qualité De Service : Boostez Les Ventes

1. **Savoir comment développer l'intérêt du client** : vous savez comment faire passer la satisfaction du client au niveau supérieur
2. **La gestion optimale de la confiance du client** : vous savez renforcer l'attachement du client, vente après-vente
3. **Pouvoir transformer une calamité en opportunité** : découvrez comment transformer un client mécontent en « partisan »
4. **Utiliser les techniques performantes** pour développer la culture Qualité De Service dans l'entreprise : vos équipes sont motivées, réactives, et centrées sur la satisfaction client

Les Points Clés Du Programme

Qualité De Service : Boostez Les Ventes

- **Développer la satisfaction des clients : Vous savez comment obtenir des clients fidèles**
- Apprenez comment augmenter la satisfaction de vos clients
- Renforcez l'attachement du client lors de chaque interaction
- Maîtrisez la création réciproque de valeur
- **Maîtriser les attentes du client : Vous partez gagnant lors de chaque contact**
- Découvrez comment bâtir la confiance du client
- Identifiez les tactiques éprouvées pour gérer les attentes du client
- Apprenez à maîtriser certaines attentes spécifiques des clients pour créer la confiance
- **Transformer une calamité en opportunité : Comment métamorphoser un « mécontent » en partisan**
- Apprenez comment rebondir pour décupler la satisfaction du client
- Transformez toute réclamation en opportunité de progression
- Sachez comment passer du mécontent au compliment
- **Manager la culture Qualité De Service : Vous maîtrisez des équipes centrées sur le client**
- Comment générer le « bouche à oreille » pour avoir une bonne réputation
- Développez la culture de Qualité De Service dans vos équipes
- Renforcez la motivation de vos équipes pour la Qualité de Service
- **Préparez-vous à booster les ventes grâce à votre Qualité De Service**

Condition préalable : avoir suivi le programme :

« *Qualité De Service : Votre Avantage Concurrentiel* »

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 : Boostez Les Ventes** » 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 de 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 de Service dans leur action quotidienne. Ce comportement harmonieux permet de créer, de maintenir, et de développer l'Esprit de 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