

## Leadership Du Service : Séminaire Fondamental

**Leadership Du Service : Séminaire Fondamental** vous accompagne dans la construction d'une forte Culture Du Service dans votre organisation. C'est un projet stratégique à long terme qui réclame attention et engagement soutenus. L'action de la Direction et du Management supérieur pour y parvenir ne peut être déléguée à d'autres.

Dans ce programme dynamique de deux journées, vos équipes de direction vont renforcer leur coopération les unes avec les autres. Elles vont évaluer la situation actuelle de votre Culture Du Service. Elles découvrent les meilleures stratégies et pratiques dans les domaines fondamentaux du Management de la Qualité Du Service.

### À qui est destiné ce programme

Ce programme permet à vos équipes de Direction d'adopter une vision et une pratique commune du Service. Elles identifient les opportunités et les moyens d'optimisation.

Inscrivez vos Top Managers à ce programme et développez **Un Ancrage Solide Pour Des Résultats Durables.**

### Objectifs d'apprentissage

- Savoir comment transmettre votre culture du Service
- Inciter vos équipes à promouvoir votre Qualité Du Service
- Motiver vos équipes à la Qualité Du Service
- Distinguer et utiliser Éducation et Formation à la Qualité Du Service
- Identifier les indicateurs pertinents de la satisfaction des clients
- Obtenir des équipes réactives
- Développer dans toute votre organisation une vision client
- Créer votre plan d'action pour votre Leadership Du Service

### Les Bénéfices Du Programme

#### **Leadership Du Service : Séminaire Fondamental**

1. **Un Leadership confirmé qui facilite l'action cohérente** des équipes selon un ensemble de valeurs et de principes limpides
2. **La maîtrise d'un Leadership qui harmonise les comportements** avec les objectifs de l'organisation
3. **Le renforcement de la confiance des clients** grâce à une Qualité Du Service suivie, assurée par toute l'organisation
4. **Une connaissance de la clientèle** qui imprègne les équipes et guide leurs comportements

### Les Points Clés Du Programme

#### **Leadership Du Service : Séminaire Fondamental**

- **Votre Leadership de la culture interne : Vous inspirez et valorisez la culture de Qualité Du Service**
- Comment emporter l'adhésion à votre conception du Service
- Comment recruter les personnes motivées par la Qualité Du Service
- Devenez en interne la référence de la Qualité Du Service
- **Votre Leadership des comportements : Vos équipes agissent en phase avec vos objectifs de Qualité Du Service**
- Comment développer une puissante éducation à la Qualité Du Service
- Comment motiver fortement en permanence les équipes
- Vous transformez vos équipes en promoteurs de Qualité Du Service
- **Votre Leadership de la confiance des clients : Vous optimisez la satisfaction de vos clients**
- Vous apprenez à exploiter le potentiel des bons indicateurs chiffrés
- Vous disposez toujours d'une stratégie en cas de Service insatisfaisant
- Comment rendre vos clients satisfaits de votre Qualité Du Service
- **Votre Leadership de la vision client : Vos équipes savent « penser client »**
- Vous mettez la « Qualité Du Service » au cœur de vos équipes
- Vous développez un vocabulaire et des procédures communes
- Comment optimiser en permanence votre Qualité Du Service
- **Votre plan d'action pour optimiser votre Leadership 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 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 : « **Leadership Du Service : Séminaire Fondamental** » 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](mailto:contact@rozes.net)  
[www.rozes.net](http://www.rozes.net)