



Service à la clientèle pour les professionnels de la GI-TI

Atelier de deux jours

Hull (Québec)

Salle de classe de l'Institut (1-811)
Place du Portage, Phase III, B-1E

Dates

Les 17 et 18 septembre 2001

Heures de 8 h 30 à 16 h

Dates limites

le 3 septembre

En anglais

LES PLACES SONT LIMITÉES À 24 PARTICIPANTS

Droits d'inscription 595 \$ (2 jours)

À propos de l'atelier

Cette séance a pour but d'améliorer votre capacité, à titre de professionnel de la GI-TI, de fournir un excellent service à la clientèle, de façon à : surmonter les difficultés en regardant vers l'avenir; favoriser une ouverture d'esprit et une communication honnête; définir clairement la marche à suivre pour ce qui est des sujets et des questions clés.

Au programme

- Améliorer vos relations avec les clients
- Réduire le stress dans vos interactions avec les clients
- Créer un plan d'action pratique pour mettre en oeuvre les *Six compétences de la TI en matière de service à la clientèle*
- Retirer une plus grande satisfaction de votre travail
- Introduction aux concepts de gestion des relations avec les clients (GRC)

Ce qui rend cet atelier unique

Explorez comment votre style de comportement influence vos rapports avec vos clients.

Qui devrait participer

- Personnel de services de dépannage et personnel de soutien
- Gestionnaires et superviseurs
- Toute personne ayant des contacts directs avec les clients

Contenu de l'atelier

- Les nouvelles règles du service à la clientèle
- Modèle de compétence de la GI-TI
- Les trois principes de base de la satisfaction des clients : client interne, attitude relative au client exceptionnel, systèmes conviviaux pour les clients
- Établir les priorités en matière de service
- Traiter les plaintes
- Récupérer des clients
- Le modèle de résolution de problème en cinq étapes
- Élaboration d'un plan d'action personnel
- Introduction à la gestion des relations avec les clients

Animateur de l'atelier

Dave Neely a passé 18 ans chez IBM Canada, au service à la clientèle. Il se spécialise dans la présentation d'exposés adaptés au sein de grandes et de petites organisations des secteurs public et privé. Grâce à sa passion et à son enthousiasme, vous sortirez de l'atelier plein d'énergie et prêt à appliquer vos nouvelles connaissances au service à la clientèle. Dave est titulaire d'un diplôme de premier cycle en psychologie.

Renseignements complémentaires

- Inscriptions selon le principe « premier arrivé, premier servi »
- Courriel : françoise.joanisse@tpsgc.gc.ca ou téléphonez au 956-4272
- Faxez une demande de formation (GC211) au 956-7223
- Vous recevrez une confirmation par fax.