



## LA COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE : UN ART À MAITRISER

La clé du succès d'une entreprise repose sur la relation qu'elle entretient avec ses clients. Chacun des employés représente l'entreprise auprès des clients et du public. Aux yeux du client, la façon dont nous le traitons reflète l'image de l'organisation. Offerte aux employés de votre entreprise, cette formation peut se faire en grand groupe. Elle propose un survol de l'attitude et de la communication à privilégier avec la clientèle.

### ÉLÉMENTS ABORDÉS

- L'accueil
- Les bonnes pratiques du service à la clientèle
- Communication au téléphone
- Gestion des clients problématiques
- Notions de la communication non verbale
- Les types de clients