

Leadership et gestion

# Expérience clientèle, pour se réinventer et se démarquer

## Contexte

Nous avons tous notre propre définition de ce qu'est un bon service. Nous avons tous des attentes, mais d'où proviennent ces attentes? Et si, pour un instant, vous preniez le temps de vous mettre dans la peau de votre clientèle et de chercher à savoir ce qui peut la satisfaire, ce qu'elle recherche, ce qu'elle désire? Et définir ce que vous désirez lui offrir? Cela vous obligerait à oublier ce que vous avez à faire et à vous centrer sur ce que vous devez faire pour vous assurer que votre clientèle vive une expérience inoubliable. Quelle expérience désirez-vous laisser à votre clientèle?

## Objectifs pédagogiques

Au terme de la formation, vous serez en mesure :

- de définir la notion d'expérience clientèle;
- de présenter les différents univers du service à la clientèle;
- de dresser le portrait de l'expérience clientèle que vous désirez laisser;
- d'identifier des pistes d'intervention afin d'améliorer l'expérience clientèle.

## Contenu

- Les différentes étapes de l'expérience clientèle
- Matrice de l'expérience clientèle
- Perception du service
- Service attendu, reçu, désiré, adéquat
- Philosophie et promesse clientèle
- Clarifier sa vision, politiques et normes
- L'environnement physique et sensoriel
- Gestion du changement

## Approche pédagogique

Formation où s'entremêlent présentation, échanges et une suite d'exemples cocasses permettant d'imager l'impact de nos actions en lien avec les attentes de sa clientèle

## Durée et unités de formation continue (UFC-UQO)

Cette formation est d'une durée de 6 heures et donne droit à 0,6 UFC-UQO.

## Clientèle cible

Cette formation est destinée aux gestionnaires et toute personne qui désirent fidéliser sa clientèle.

## Logistique et déroulement

- Les groupes seront limités à un maximum de 15 personnes participantes.
- La formation se déroulera via la plateforme Zoom.
- Pour assurer une bonne qualité de connexion, un accès Internet à haute vitesse et un microphone sont nécessaires.
- Bien que l'utilisation d'un ordinateur soit privilégiée, d'autres dispositifs technologiques sont également acceptés.
- Afin de maximiser l'interaction et la dynamique de groupe, nous recommandons fortement l'utilisation d'une caméra.

## Personne formatrice

**Serge Comtois** est entraîneur senior en gestion et en développement des organisations. Il compte plus de 30 ans d'expérience en gestion des opérations et des ressources humaines. Il accompagne les gestionnaires dans l'élaboration et la mise en place de stratégie favorisant le développement des compétences des équipes et des individus. Il a développé son expertise de formateur et de coach en intervenant, depuis plus de 17 ans, dans différents secteurs d'activités. Cette double expertise, opération et formation, l'amène à saisir rapidement les enjeux qui animent les organisations et à proposer des interventions qui favorisent le changement et le transfert des compétences.

Son approche axée sur la recherche de solution amène toutes les personnes impliquées à devoir se réinventer, à sortir de leur zone de confort et à avoir plus créativité dans la recherche de solutions.

Serge détient une maîtrise en gestion des organisations ainsi qu'une maîtrise en gestion de l'éducation. Il est également coach certifié ACC<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Associate Certified Coach par l'ICF (Fédération internationale des coachs)