

L'Esprit de Service, Service Compris

jcf

Objectifs :

- Acquérir une stratégie de services basée essentiellement sur la réponse aux besoins et attentes du client ou utilisateur
- Établir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur
- Acquérir les éléments permettant d'offrir un service de qualité
- Être à l'aise dans ce métier de Service

Contenu :

- La satisfaction du client et de l'utilisateur
- Les expressions de la non-qualité
- Les impératifs de qualité dans la prestation de services
- Les quatre phases pour obtenir un client satisfait
- Analyse des comportements nécessaires pour atteindre les objectifs de chacune de ces phases
- Analyse des besoins-clés que le service doit satisfaire
- Plan de perfectionnement individuel

Méthodologie :

- Exposés de sensibilisation
- Exercices en sous-groupes
- Entraînements individuels par jeux de rôles
- Auto-diagnostic et exercices individuels

Public :

- Toute personne du help Desk, de la DSI ou d'une SSII en contact avec des clients ou des utilisateurs

Durée :

- 2 Jours