

## Atelier interactif en entreprise

# XC: eXpérience Client

Que vous le vouliez ou non chaque individu d'une entreprise fait vivre une eXpérience Client (XC). Dès que vous interagissez avec ces clients et que vous leur fournissez des produits et services, ils vivent une expérience avec vous et votre marque. Les gens ne paient pas plus POUR vivre une bonne eXpérience Client (XC), ils paient plus PARCE QU'ILS ont vécu une bonne eXpérience Client (XC). Cet atelier interactif vous aidera à comprendre les éléments qui compose l'eXpérience Client (XC) et de prendre action afin de vous différencier de vos compétiteurs.

## Leadership

Afin que l'entreprise évolue elle doit s'articuler et s'engager dans un but précis concernant l'eXpérience Client (XC). Cet objectif doit servir à aligner les décisions quotidiennes de tous les employés afin d'augmenter les profits. Les dirigeants sont ultimement responsables de créer et de maintenir un haut niveau d'engagement de la part de leurs collaborateurs. Cet engagement est la prémisse afin de cascader la vision inspirante en matière d'eXpérience Client. Nous verrons dans cette formation comment les leaders peuvent créer l'engagement de leurs collaborateurs et les moyens à mettre en place pour créer une eXpérience Client incomparable.



## Vente relationnelle

Qu'importe l'approche de vente que vous ayez, vous faites vivre une eXpérience Client (XC). Plus que jamais les gens qui entrent en magasin savent ce qu'ils veulent, ils ne leur restent qu'à décider de QUI ils l'achèteront. À ce jour, nous ne connaissons pas encore d'application sur téléphone intelligent ou de site internet pouvant créer de la confiance, démontrer de la transparence et du respect tout en privilégiant une relation. Ce sont pourtant les éléments de base qui feront décider les gens de faire affaire avec vous ou non. Cette formation mise sur l'approche relationnelle afin de se démarquer de ces compétiteurs et à faire en sorte que chaque client se sente unique et important.

## Approche client

L'approche client est devenu un élément concurrentiel indéniable. Grâce à cette formation vous pourrez parfaire vos habiletés d'interaction et d'influence sur les éléments composant l'eXpérience Client (XC). Vous apprendrez comment optimiser votre communication afin de mieux accompagner les clients et désamorcer les réactions émotives de ces derniers. Nous verrons aussi l'importance de la notion d'engagement des individus envers l'entreprise pour laquelle ils travaillent.



Contactez nous maintenant

Atelier interactif en entreprise ou conférence

Marioloubier.ca 514-434-9423

## Atelier interactif en entreprise

# XC: eXpérience Client

Voici les éléments critiques qui créent une eXpérience Client

### 1. Établir un contact visuel

C'est une façon de reconnaître les clients et de les faire sentir spécial. Vous enverrez aussi un message que vous les avez vus.

### 2. Accueillez et souhaitez la bienvenue à chaque client.

Vous travaillez probablement dans une entreprise de services, donc ayez le sourire!

### 3. Remercier chaque client

Il s'agit d'un élément simple de courtoisie qui n'est pas si commun dans le monde.

### 4. Rechercher le contact avec la clientèle.

Cherchez des occasions d'approcher les clients et d'entrer en contact avec eux.

### 5. Préserver une excellente expérience client

Restez concentré à votre travail. Soyez courtois et amical même sous pression. Soyez professionnel en tout temps, peu importe la situation.

### 6. Fournissez des solutions à leurs problèmes.

Soyez sincère et dites que vous êtes désolé de la situation. Ne soyez pas sarcastique, sur la défensive ou grossier. Trouver un moyen d'améliorer la situation.

### 7. Montrez toujours un langage corporel approprié.

Souriez, tenez-vous droit et ayez l'air heureux. Gardez votre attention sur le client.



Atelier interactif en entreprise ou conférence

Marioloubier.ca 514-434-9423