

Un Service Hors Pair®

CEGOS SWISS. ONE ESSENTIAL AT A TIME.



Pourquoi ?

Fidélisez vos clients pour qu'ils reviennent.

Toutes les entreprises savent à quel point la qualité du service client peut avoir un impact, mais peu d'entre elles disposent d'un plan éprouvé pour développer une culture orientée service qui laissera une impression durable sur les personnes qu'elles servent.

Il est important d'instaurer une culture axée sur l'excellence du service, dans laquelle tous les collaborateurs sont habilités à résoudre les problèmes et à offrir une expérience exceptionnelle à vos clients. Il peut s'avérer très frustrant pour vous et votre top management de constater que votre organisation manque de mindset service. Vos collaborateurs ne se rendent peut-être même pas compte qu'ils ont des clients internes à servir. Lorsque cela se produit, cela se traduit souvent par des tensions et une faible collaboration.

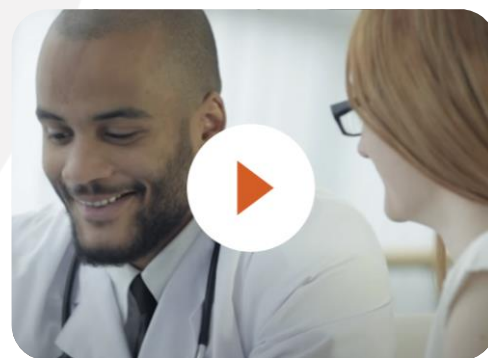
Si les collaborateurs ne sont pas en mesure de se surpasser, les clients risquent d'être insatisfaits et d'aller voir ailleurs. Vos collaborateurs et vos clients méritent de se sentir valorisés lors de chaque interaction avec votre organisation.

Notre parcours de formation Un Service Hors Pair® permet à vos collaborateurs d'apprendre à fournir systématiquement un service exceptionnel qui soutiendra leurs collègues, fidélisera vos clients et créera un avantage compétitif pour votre organisation.

Pour qui ?

Tous les membres de l'organisation.

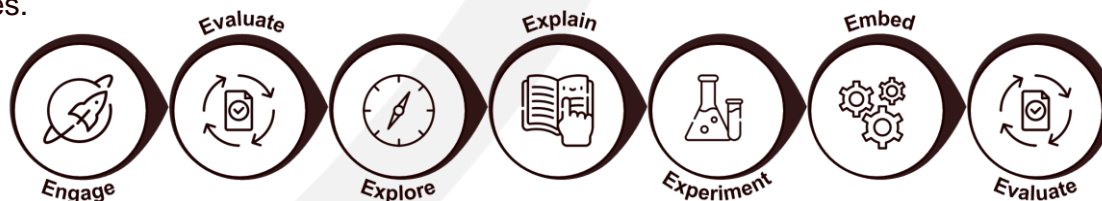
À découvrir :



80 % des entreprises affirment que **LEUR** service à la clientèle est de qualité supérieure mais seulement **8 %** des **CLIENTS** le pensent !

Learning Framework de Cegos

Tous nos parcours de formation sont conçus suivant un modèle pédagogique holistique et dynamique qui permet d'aboutir à un apprentissage allant au-delà de la simple prise de conscience des compétences et des aptitudes.



Chaque parcours engage les apprenants au-delà des savoirs, permettant un apprentissage progressif, pour explorer, expérimenter et ancrer leur apprentissage, afin de transformer les compétences en performance.

Un Service Hors Pair®

CEGOS SWISS. ONE ESSENTIAL AT A TIME.



À l'issue de ce parcours de formation, vos collaborateurs seront capables de :

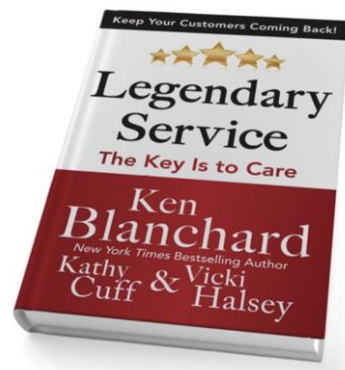
- Définir leur vision personnelle du service.
- Identifier les besoins et les souhaits des clients.
- Mettre en pratique leurs nouvelles compétences en matière de satisfaction et de fidélisation des clients.
- Développer des stratégies d'empowerment.

Un modèle éprouvé :



Modèle Un Service Hors Pair®

Best-seller :



#MAKINGADIFFERENCE

Modalités :



Parcours blended learning accessible dans notre [LearningHub](#).



L'animation des workshops peut se faire **en présentiel et/ou en virtuel**, selon vos besoins et ceux de vos collaborateurs.

Durée totale : 14h d'apprentissage



6 heures de formation synchrone.



8 heures de self-learning et de mise en pratique.

REF: LSR

www.cegos.ch | info@cegos.ch

« Le secret, c'est de prendre soin. »

#TIL
Today I Learned