

Le service à la clientèle, un incontournable

Une initiative de :



Chambre de commerce
de l'Est de Portneuf

Nous vous proposons une conférence afin de mieux comprendre les principes directeurs du service à la clientèle qui vous permettront d'optimiser votre service dans le but d'acquiescer, de maintenir ou d'accroître votre clientèle.

Contenu

- ✓ Les temps changent
- ✓ L'importance de l'écoute
- ✓ Développer « l'attitude client »
- ✓ Quelques statistiques
- ✓ Le vocabulaire-clé
- ✓ À quel type de personnalité appartient mon interlocuteur
- ✓ Manifester de l'empathie
- ✓ Le questionnement efficace
- ✓ Les formules miracles
- ✓ Les objections et comment y répondent

Formateur : M. Nil Aubin

M. Nil Aubin a fait des études en philosophie ainsi qu'en psychologie industrielle à l'Université Laval et possède plus de quarante années d'expérience dans la vente et la représentation. Fort d'une expérience de près de dix années dans la gestion des ventes, il a su développer une expertise efficace au niveau de la prospection et de la relation avec la clientèle. Il a également été formateur pour la Banque de Développement du Canada. Depuis quelques années, il aide de petites et moyennes entreprises à structurer leur département des ventes et établir une stratégie de développement de leur marketing.

LIEU : Centre de Plein-Air Dansereau, 50 rue Dansereau, Pont-Rouge
DATE : Le Mercredi, 20 octobre, de 12h00 à 13h30
COÛT : 22\$ Membres
32\$ Non-Membres
(Dîner inclus)

M. Mme Prénom : _____ Nom : _____
Entreprise : _____
Adresse : _____
Tél. : _____ Courriel : _____

Réservation S.V.P. avant jeudi le 14 octobre