

EXPÉRIENCE CLIENT

OBJECTIF

- Le but de la formation est de mieux outiller le personnel du service de la restauration afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle en leur offrant une meilleure expérience client.

ATTESTATION OU CERTIFICAT À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ? DURÉE

Attestation de participation Tous les employés associés aux départements de restauration et du service de l'entreprise. 9 heures

CLIENTÈLE VISÉE

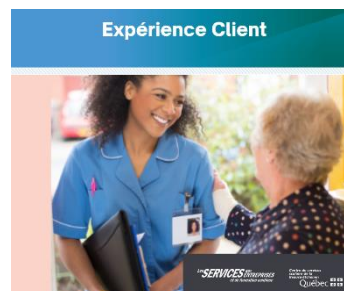
Tous les employés associés aux départements de restauration et du service de l'entreprise.

COÛT

À déterminer (admissible à une aide financière de Services Québec)

ÉLÉMENTS DE CONTENU DES TROIS ATELIERS

- Comprendre la dynamique des relations interpersonnelles en découvrant ses composantes ;
- Cerner les attentes des clients et adopter une attitude adéquate d'expérience-client ;
- Identifier et mieux gérer les moments clés de l'Expérience Client ;
- Services personnalisés et bienséance à table ;
- Identifier des stratégies de communications et des principes d'action en situations difficiles (GERER, LATTE) ;



Journées	Début	Heures	Lieu	Inscription
À déterminer		13h à 16h	En présentiel	https://inscriptionsae.csbe.qc.ca/index.php?p=fiche&id=195

Avec la participation financière de:

