

SERVICE À LA CLIENTÈLE (Secteur commercial) Ateliers de formation « À la carte »

Formations s'adressant aux personnes travaillant en contact direct avec la clientèle (commerce, restaurant, hôtel, etc.)

L'ACCUEIL DU CLIENT (3 h) – pour une première impression réussie

Date : mardi 19 octobre 2010, de 18 h à 21 h

Coût : 30 \$/personne

L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE (3 h) – les clefs d'un accueil téléphonique de qualité

Date : mardi 26 octobre 2010, de 18 h à 21 h

Coût : 30 \$/personne

FIDÉLISER VOTRE CLIENTÈLE (3 h) – comprendre et adapter le service à la clientèle.

Retrouver les clients perdus et utiliser les divers canaux de service.

Date : mardi 2 novembre 2010, de 18 h à 21 h

Coût : 30 \$/personne

GÉRER UN CLIENT INSATISFAIT (6 h) – faire en sorte que le client revienne!

(gérer une plainte, donner un suivi adéquat)

Dates : mardis 9 et 16 novembre 2010, de 18 h à 21 h

Coût : 60 \$/personne

Les places sont limitées

CONTACTEZ-NOUS : (418) **723-1880**, poste 2123 ou 2106

60 rue de l'Évêché Ouest, Rimouski (QC) G5L 4H6

Télécopieur : (418) 724-6725

sfc@cegep-rimouski.qc.ca

Visitez notre site Web : www.cegep-rimouski.qc.ca/sfc