



AUGMENTEZ VOS VENTES

Apprenez tout sur...

...RELATION AVEC LA CLIENTÈLE



Cours de vente
Roger St-Hilaire

- 10^e année comme formateur et conférencier dans la Vente, la Relation avec la clientèle, la Gérance de vente et la Vente au détail.
- Plus de 36 000 personnes ont à ce jour tiré profit de ses séminaires et ses conférences.
- Plus de 375 organisations ont bénéficié de ses services de formateur et de conférencier.
- Il a présenté ses séminaires au Québec, en Ontario, au Nouveau Brunswick, en Colombie-Britannique, en Alberta ainsi qu'aux États-Unis.

MONTRÉAL - 19 MAI ET 23 AOÛT
QUÉBEC - 18 MAI ET 1 SEPT.

Vous apprendrez à...

1. MAÎTRISER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Les règles d'un excellent service à la clientèle;
- Les raisons de la perte de clients;
- Les causes et les conséquences d'un mauvais service;
- Les avantages et les bénéfices d'un excellent service;
- Les éléments de service recherchés par la clientèle;
- L'évaluation de votre performance;

2. TRAITER LES PLAINTES AVEC TACT

- Comment vous contrôler face aux agressions verbales de vos clients et vous comporter avec un client en colère;
- Comment les amener à se libérer de leur frustrations dans le but d'établir un climat propice à la négociation;
- Comment négocier des compromis susceptibles de satisfaire les deux parties;

3. COMMUNIQUER AVEC VOS CLIENTS ET VOS COLLABORATEURS

- Développez l'art de l'écoute;
- Découvrez les multiples bienfaits de la communication;
- Développez l'habitude d'utiliser vos cinq sens et... votre sixième;

4. MAÎTRISER L'USAGE DE TÉLÉPHONE

- Identifiez les 18 erreurs fréquentes lors de l'utilisation du téléphone;
- Comment soigner votre image téléphonique;
- Comment utiliser judicieusement le téléphone pour la réception d'appels;
- Comment utiliser les boîtes vocales; la vôtre et celles de vos clients;

5. FIDÉLISER VOS CLIENTS ET VOUS PROTÉGER CONTRE LES ATTAQUES DE VOS CONCURRENTS

- Comment exploiter vos avantages concurrentiels;
- Comment effectuer un suivi efficace auprès de vos clients;
- Comment mériter la faveur de votre clientèle;

6. GÉRER VOTRE CLIENTÈLE

- Pourquoi certains clients requièrent un traitement particulier;
- Comment établir vos priorités;
- Réservez un traitement spécial à vos nouveaux clients;

7. AMÉLIORER VOTRE IMAGE ET VOTRE STATUT PROFESSIONNEL

- Découvrez les comportements et les attitudes à éviter avec vos clients;
- Développez les habitudes susceptibles de mériter le respect de vos clients;
- Comment entretenir une bonne relation avec votre entourage et vous assurer sa collaboration;

8. MAINTENIR VOTRE MOTIVATION PERSONNELLE ET RÉDUIRE VOTRE STRESS

- Identifiez les irritants qui vous causent du stress;
- Apprenez à les éliminer;
- Redécouvrez les qualités qui vous mèneront à la réussite;

Formateur agréé par Emploi-Québec • Membre de l'Association canadienne des conférenciers professionnels (CAPS)
Approuvé par la Chambre de la sécurité financière  **Approuvé par la Chambre de l'assurance de dommages** 

OUI! Je désire augmenter mes ventes en m'inscrivant dans les plus brefs délais à ce séminaire

Entreprise: _____

Nom: _____

Titre: _____

Type de produits ou services: _____

Adresse postale: _____

Ville: _____ Code postal: _____

Téléphone: Bureaux: () _____ Résidence: () _____

Télécopieur: () _____ Internet/Courriel: _____

Date: _____

Lieu: Montréal Québec

  Visa et MasterCard acceptées



Cours de vente
Roger St-Hilaire

8880, avenue Trudelle
Québec, (Québec) G1G 5J7
Montréal: (514) 673-1124
Québec: (418) 626-7498
Sans frais: 1 (800) 463-7246
Télécopieur (418) 626-6264
www.rogersthilaire.com

Tous nos séminaires sont admissibles aux crédits d'impôts remboursables, conformément à la Loi 90.