

Jacynthe Dupras



Une expérience téléphonique exceptionnelle : un client fidèle!

OBJECTIFS

À la suite de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Cerner l'importance des interactions téléphoniques comme déterminants de l'expérience client
- Identifier des facteurs permettant de maximiser les interactions téléphoniques ou, au contraire, de les détériorer
- Faire vivre des expériences téléphoniques exceptionnelles favorisant la satisfaction et la fidélisation de la clientèle

MISE EN CONTEXTE

À l'ère de la communication électronique, bien des gens apprécient encore l'interaction avec une belle voix humaine au téléphone. Pour plusieurs entreprises ou organisations, le contact téléphonique demeure un moyen de communication efficace et incontournable au quotidien. Dans bien des cas, l'expérience téléphonique représente le premier contact avec l'entreprise. À cette occasion, le nouveau client potentiel a l'occasion de se faire une idée sur la qualité de l'entreprise avec laquelle il s'apprête à faire affaire, à la lumière de l'interaction avec l'interlocuteur au bout du fil. Pour les clients plus habitués, l'expérience téléphonique contribue aussi à renforcer le lien d'affaires, ou au contraire, à le fragiliser, selon la qualité de l'interaction. Lorsqu'on est en affaires, chaque client est précieux et doit le ressentir. Cette présentation vise à susciter chez le participant une volonté d'optimiser le service téléphonique et à développer des habiletés en ce sens.



Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.