

SAVT1072 - Service à la clientèle

DESCRIPTION

Ce cours vise à équiper l'étudiant des compétences fondamentales nécessaires pour exceller dans divers rôles au sein du service client. Mettant l'accent sur la compréhension des attentes des clients, la communication efficace et la résolution proactive des problèmes, il prépare l'étudiant à offrir des expériences client exceptionnelles, contribuant ainsi à la fidélisation et à la croissance de l'entreprise.

OBJECTIFS

- Reconnaître les différents rôles en service client et leur impact
- Appliquer des techniques de satisfaction client
- Démontrer une compréhension approfondie de l'étiquette téléphonique et ses protocoles associés
- Gérer les clients mécontents

Début : 28 avril 2026

Horaire : mardi de 17 h à 19 h 30

mercredi de 17 h à 19 h 30

jeudi de 17 h à 19 h 30

Durée : 45 h

Coût : 475 \$

Lieu : Cours offert en ligne

INSCRIVEZ-VOUS!

<https://inscription.ccnb.ca/>