



Un allié déterminant
pour un service gagnant

impact client, la meilleure façon de favoriser le développement de votre service à la clientèle.

Depuis plus de 10 ans, l'amélioration constante du service à la clientèle est au coeur de notre activité. Nos interventions vous aideront à améliorer la qualité de votre service à la clientèle ainsi que les habiletés à la vente et à la communication de votre personnel. Mieux encore : nous vous assisterons dans le maintien de ces améliorations à un niveau optimal.

Notre mission : Offrir une gamme de services sur mesure ayant pour but d'optimiser la qualité du service à la clientèle ainsi que les habiletés à la vente et à la communication.

Notre vision : Favoriser la croissance de nos clients en utilisant des approches novatrices et stimulantes tout en encourageant l'implication des personnes concernées par le processus d'amélioration.

Nos outils d'analyses et d'évaluations, nos interventions de coaching, nos programmes de formation supportent votre démarche, celle de vos gestionnaires et celle de votre personnel dans un esprit dynamique et constructif. Cet esprit est essentiel au bien-être de votre équipe, bien-être qui se reflète dans chacun des gestes posés au quotidien car, il faut bien le dire, un client se gagne jour après jour !

Rappelez-vous que :

- acquérir un nouveau client coûte cinq fois plus cher que d'en retenir un;
- un client mécontent le fait savoir à dix personnes alors qu'un client satisfait n'en informe que deux;
- seul un client mécontent sur quinze se plaint et vous donne l'occasion de le fidéliser en répondant à son insatisfaction;
- un client bien traité après une réclamation est en général plus fidèle qu'avant l'incident;
- on estime que le coût de la non-qualité du service et du personnel représente entre 5 et 20 % du chiffre d'affaires d'une entreprise.

**« La qualité n'est jamais un accident; c'est toujours le résultat d'un effort intelligent. »
(John Ruskin)**

Selon votre situation et vos besoins, le processus suivant sera appliqué en tout ou en partie :

"Ne vous plaignez jamais d'un client difficile car il est la cause de vos progrès. Traitez les autres mieux encore : ils sont les raisons de vos bénéfices" Auguste DETOEUF

- **Connaître l'état de votre service par une analyse détaillée** : nos outils d'analyses et d'évaluations vous permettent d'obtenir un portrait précis de la situation pour ensuite entreprendre les bonnes actions.
- **Organiser et mettre en oeuvre les solutions appropriées** : par différentes formes d'interventions, nous vous aiderons à élaborer, structurer et mettre en place votre plan d'actions.

Ce plan peut comprendre : l'élaboration ou l'amélioration de processus et de politiques de service, l'implantation d'un comité, un programme de coaching et/ou de formation, le type de suivi pour permettre le développement ou toute autre action jugée pertinente dans l'atteinte de vos objectifs.

- **Conserver les nouveaux acquis et progresser** : assurez-vous le retour sur votre investissement! Vous manquez de temps? Vos ressources sont limitées? impact client possède une solide expertise de renforcement des nouveaux acquis. Nous sommes à votre service pour :
 - optimiser de façon constante ce qui a été mis en place;
 - maintenir le désir du personnel à se surpasser;
 - motiver le personnel à être constant;
 - encourager le personnel à être responsable;
 - donner du sens et de la valeur à ce qu'il fait;
 - démontrer en continu l'importance d'offrir un service par excellence.

Pour connaître l'état de votre service à la clientèle pour ensuite mieux agir, nous mettons à votre disposition plusieurs outils d'analyse et d'évaluation.

Programme « client mystère »

« On ne connaît bien que ce que l'on mesure. » (Lord Kelvin)

Pour diagnostiquer ou pour améliorer ce qui a été mis en place, nos rapports de client mystère vous aident à intervenir concrètement.

Le client mystère évalue, sous le couvert de l'anonymat, la qualité du service à la clientèle ainsi que les habiletés à la vente de votre personnel lors d'une visite, d'un appel téléphonique et/ou de diverses correspondances avec votre établissement. Il peut être appelé à magasiner, à acheter et à procéder à des échanges et des remboursements, par exemple. Il s'est préparé rigoureusement à jouer son rôle de client ordinaire et agit comme s'il en était un. Le programme « client mystère » est conçu sur mesure selon ce que vous voulez faire des résultats. Nos clients mystères sont expérimentés et spécialement sélectionnés pour la rigueur de leur esprit d'analyse et leur professionnalisme. Ils sont formés et encadrés pour chacun des mandats qu'ils ont à effectuer.

Bien plus qu'une simple photo ou quelques commentaires, nos rapports détaillés sont rédigés de façon constructive et vous permettent d'agir efficacement. Vous pourrez :

- élaborer une politique de service structurée;
- diagnostiquer les besoins de formation;
- encourager les membres du personnel à développer et maintenir de bonnes habitudes;
- uniformiser l'application de vos standards de qualité;
- viser un service impeccable dans un programme d'amélioration continue.

Pour optimiser les retombées d'un programme « client mystère », nous offrons également les services suivants :

- coaching pour implanter cette démarche de façon constructive;
- communication de cette même démarche aux personnes concernées;
- soutien offert en continue aux gestionnaires;
- présentation des résultats;
- analyse précise des résultats et apport de recommandations;
- coaching à l'élaboration et l'implantation d'un plan d'actions.

Un programme « client mystère » complémentaire à un programme de formation peut être une dépense admissible à la loi 90 ou autres programmes offerts par Emploi Québec.

Analyse détaillée de la qualité du service à la clientèle

« L'observation des détails permet d'atteindre l'excellence. » (Anonyme)

Pour une analyse de votre service sous tous les angles, voici ce que nous pouvons analyser :

- consultation de la mission d'entreprise;
- consultation des rapports de sondages de satisfaction;
- animation de groupes de discussion (focus group) réunissant des clients de votre entreprise;
- vérification des politiques et des processus existants;
- rencontre avec les gestionnaires;
- rencontre avec le personnel;
- analyse des « moments de vérité », c'est-à-dire chacune des étapes que le client franchit lorsqu'il fait affaire avec vous : l'accueil de votre personnel (téléphonique et sur place), votre service de livraison, le service après vente, votre correspondance (papier et électronique), etc.

Observation des interactions avec la clientèle

Saviez-vous que pour cent clients perdus par une entreprise, près de 70 ont quitté dû à l'indifférence du personnel?

La qualité de la relation qu'entretient votre personnel avec votre clientèle est cruciale pour établir un climat de confiance permettant ainsi une meilleure satisfaction de vos clients et le développement des affaires.

En observant votre personnel de contact lors de ses interactions avec la clientèle, nous sommes en mesure d'établir un diagnostic précis et d'élaborer un plan d'amélioration. Ce type d'intervention a pour but de rendre plus rapide l'intégration des programmes de formation et d'entraînement ainsi que l'application de nouvelles procédures et processus qui sont mis en place.

Les observations jumelées à un feedback constructif permettent à votre personnel de savoir exactement sur quoi travailler pour ensuite, contribuer activement à leur réussite.

Suivi à la prestation de service

« Sur 15 clients insatisfaits, seulement 1 client osera se plaindre directement tandis que les 14 autres se plaindront à d'autres personnes de leur entourage »

Connaître en continu l'appréciation de votre clientèle à l'égard de votre service peut vous éviter bien des tracas et même la perte potentielle de clients.

Pour ainsi faire parler la majorité silencieuse, il est nécessaire de prendre les devants pour connaître leur opinion à l'égard du service qu'ils ont reçu.

Le suivi à la prestation de service consiste à contacter, sur une base continue, les clients étant entrés récemment en contact avec votre entreprise. Cela vous permet d'obtenir des informations privilégiées compte tenu du court délai de l'interaction, d'intervenir rapidement auprès de votre personnel et d'entrer en contact avec votre client avant qu'il ne soit trop tard.

Pour obtenir des informations privilégiées, faites appel à nos services.

Pour toutes autres formes d'études telles que des sondages de satisfaction, sondages de perception, études de clients perdus, etc. nous faisons appel à des partenaires qualifiés.

Pour vous aider maintenant à passer à l'action et maintenir les nouveaux acquis.

« Nous devons voir le potentiel des gens plutôt que leurs performances d'hier. » (John Whitmore)

Qu'est-ce que le coaching?

Le coaching consiste en un processus interactif entre un coach et une personne ou un groupe de personnes. Les services d'un coach peuvent vous permettre d'obtenir de meilleurs résultats, réaliser un changement important, viser un développement personnel ou professionnel.

Les athlètes ont un entraîneur qui les aide à mieux performer. Tout comme l'entraîneur dans le domaine sportif, le coach d'affaires a à cœur vos préoccupations et vous aide à atteindre plus rapidement et plus efficacement vos objectifs.

Votre motivation à réussir ainsi que vos actions jumelées au désir du coach de vous voir réussir contribuent grandement à l'atteinte des résultats escomptés.

Un coach professionnel peut vous aider à...

- Mettre en place les actions nécessaires pour améliorer votre service-client;
- Définir une vision-client claire et mobilisatrice pour votre personnel;
- Structurer davantage votre prestation de service;
- Améliorer les habiletés de vos gestionnaires à communiquer avec leur équipe;
- Aider vos gestionnaires à développer leurs compétences en coaching;
- Développer l'attitude-client chez votre personnel;
- Permettre à vos conseillers de développer leurs habiletés à la vente;
- Permettre à vos conseillers de définir une stratégie de développement des affaires;
- Etc.

Quels sont les bénéfices du coaching?

- Établir de meilleurs objectifs;
- Prendre le recul nécessaire pour mieux agir;
- Mieux voir les solutions à une difficulté;
- Agir de façon mieux organisée et plus efficace;
- Conserver des nouvelles habitudes;
- Reconnaître ses forces et les mettre davantage à contribution;
- Passer plus rapidement à l'action plutôt que de remettre à plus tard;
- Stimulant, motivant et persuasif.

À qui s'adresse le coaching?

Que vous soyez conseillers aux ventes, superviseur, gestionnaire ou un entrepreneur et que vous êtes motivés à effectuer un changement, nous pouvons vous aider à atteindre vos objectifs plus rapidement et plus efficacement.

Comment ça fonctionne?

Par des entretiens structurés, en individuel ou en groupe, le coach vous engage dans une démarche vous permettant de :

- clarifier votre situation;
- préciser ce que vous êtes motivé à atteindre;
- cibler les actions qui vont vous permettre d'atteindre le résultat escompté;
- intégrer vos actions à l'intérieur d'un plan d'actions;
- passer à l'action.

Par son écoute active, ses questions puissantes, son expérience et ses connaissances, le coach vous aide à trouver ce qui manque pour améliorer ou régler une situation, pour aller plus loin ou pour réussir. Le coach vous accompagne dans l'exécution des étapes qui vous permettront d'atteindre ce qui vous tient à coeur.

Déontologie

Membre certifié de la Fédération internationale des coachs du Québec, nous souscrivons au code de déontologie.

Pour acquérir des nouvelles compétences en service à la clientèle et dans la vente, vous aurez accès à une gamme d'activités :

- Séminaires de formation
- Ateliers d'entraînement
- Conférences

Nous personnalisons chacune des activités afin de vous permettre de développer des compétences spécifiques.

Voici quelques uns des programmes offerts :

- la réception et la prise en charge des besoins de la clientèle
- le processus de la vente
- le traitement des situations difficiles avec la clientèle

Et bien d'autres...

Nous vous rappelons qu'un programme de client mystère complémentaire à un programme de formation peut être une dépense admissible à la loi 90.