

Jacynthe Dupras



Expérience client : l'art de créer l'enchantement

OBJECTIFS

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

- Définir les paramètres d'un niveau d'expérience client hors du commun, propice à susciter l'enchantement des clients
- Appliquer certains principes et stratégies efficaces pour améliorer l'expérience client au sein de l'entreprise
- Mettre l'expérience client au cœur des occupations (et préoccupations) quotidiennes

MISE EN CONTEXTE

Pour les entreprises qui souhaitent réussir en affaires et se distinguer de la compétition, la qualité de l'expérience client constitue un véritable levier de fidélisation de la clientèle. Dans un marché concurrentiel, offrir une « bonne » expérience client n'est pas suffisant. On veut créer un sentiment d'enchantement chez le client, ce moment de magie où il se sent unique, pris en charge, séduit et même agréablement surpris! Cette présentation dynamique et interactive se veut une occasion de réfléchir sur des moyens d'offrir une expérience client hors pair, garantissant l'enchantement et le développement d'un sentiment d'appartenance et de fidélité envers l'entreprise. Il en existe deux versions : l'une s'adressant plus particulièrement aux gestionnaires, et l'autre aux équipes de travail dans leur ensemble.



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.

jacynthedupras.com
819 345-6035