



Service aux entreprises  
et à la communauté  
Commission scolaire des Patriotes

INVESTIR  
PROGRESSER  
PERFORMER

 Commission scolaire  
des Patriotes

## Plan de cours

# Formation sur les approches à préconiser pour offrir un bon service à la clientèle

COMMISSION SCOLAIRE DES PATRIOTES

2121, rue Darwin, Sainte-Julie Québec J3E 0C9

Téléphone : 1 877-449-2919 Télécopieur : 450-645-2371

---

# UNE ÉQUIPE DÉDIÉE, UN SERVICE PROFESSIONNEL

---

S'appuyant sur une équipe polyvalente possédant une forte expertise en éducation, gestion, et développement des affaires, notre Service aux entreprises et à la communauté offre de services personnalisés et adaptés à votre réalité.

Notre mission est d'être à l'écoute des besoins des entreprises et de la main-d'œuvre afin de leur offrir une expertise de qualité, permettant leur développement organisationnel et professionnel ou favorisant la mise à jour des compétences en emploi ou en démarche de réorientation de carrière.

La Collaboration, l'Engagement, l'Ouverture et le Respect sont les valeurs à la souche de notre accompagnement professionnel et tendent à développer une relation d'affaires franche, cordiale, authentique et prospère.

## 1- SUJET DU COURS ET DURÉE

Formation sur les approches à préconiser pour offrir un bon service à la clientèle

Durée : 7 heures incluant des exercices pratiques

## 2- OBJECTIF GÉNÉRAL

Permettre aux participants de connaître diverses techniques pour offrir un bon service à la clientèle et de les sensibiliser aux attitudes à adopter lors de résolution de problèmes afin d'adapter leurs interventions lorsqu'ils font face à des clients qui vivent des situations difficiles.

## 3- OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

À la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Adapter leur façon de communiquer à la situation et à la personne;
- Utiliser diverses techniques de communication efficace;
- Reconnaître le style de communication des personnes;
- Connaître les réactions de défense prévisibles lorsqu'une personne se sent menacée et réagir efficacement en vue de résoudre la problématique exposée.

## 4-APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- La portion théorique se déroule de façon magistrale appuyée par une présentation PowerPoint et de la présentation d'exemples concrets vécus à la Commission scolaire des Patriotes;
- La portion pratique se déroule en petit groupe ou en dyade. À la fin de chaque bloc, une période d'expérimentation des notions vues, par des mises en situation ou des jeux de rôle, permettra aux participants d'intégrer les notions présentées afin de favoriser le transfert des apprentissages.

## 5-CONTENU DE LA FORMATION

SUJETS	DURÉE	HEURES
Accueil	10 minutes	8 h 30
Activité brise-glace	10 minutes	8 h 40
Qu'est-ce que le service à la clientèle? ✓ Définition d'un bon service à la clientèle ✓ Interne vs externe	20 minutes	9 h 00
Exercice « Qui est notre client ? »	15 minutes	9 h 20
Notions de communication interpersonnelle ✓ Émetteur ✓ Récepteur ✓ Obstacles à la communication	15 minutes	9 h 35
Mise en situation permettant d'identifier les obstacles à la communication	20 minutes	9 h 55
<b>PAUSE</b>	<b>15 MINUTES</b>	<b>10 H 15</b>
Techniques pour aider les clients vivant des situations difficiles ✓ Techniques d'écoute active ✓ Techniques de reformulation ✓ Techniques pour poser les bonnes questions	30 minutes	10 h 45
Mise en situation pour pratiquer les techniques pour offrir un bon service aux clients vivant des situations difficiles	45 minutes	11 h 15
<b>REPAS</b>	<b>60 MINUTES</b>	<b>12 H 00</b>
Présentation des normes de rédaction d'un courriel efficace et courtois	30 minutes	13 h 00
Démonstration des réactions prévisibles lorsqu'une personne se sent menacée et comment réagir	30 minutes	13 h 30
Présentation de phrases clés pour réagir efficacement dans des situations difficiles	30 minutes	14 h 00

SUJETS	DURÉE	HEURES
PAUSE	15 MINUTES	14 h 30
Jeu de rôle <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Application des attitudes à adopter face à un client vivant une situation difficile</li> <li>✓ Utilisation des techniques d'écoute et de communication</li> <li>✓ Recours à la connaissance des styles personnels de communication</li> </ul>	1 heure	14 h 45
Retour en plénière	20 minutes	15 h 45
Création de mon plan d'action	10 minutes	16 h 05
Conclusion de la journée et évaluation de la formation	15 minutes	16 h 15