



CDEC

 **Express**

**ENTREPRISES**

JANVIER 2003

## **SÉDUISEZ VOTRE CLIENTÈLE !**

La CDEC de Sherbrooke en collaboration avec les chambres de commerce de Fleurimont et de Rock Forest et avec le soutien financier d'Emploi-Québec et de Développement Économique Canada a organisé une autre session de formation en novembre portant sur le service à la clientèle. La formation a été donnée par Alain Samson, un expert dans le domaine. Voici un bref aperçu de ses propos.

**Vendre plus!** Est le souhait partagé par tous les gestionnaires d'entreprise. Ce résultat découle de la satisfaction et de la fidélisation de vos clients.

*La qualité de votre service à la clientèle est votre meilleur atout.*

Le client sera plus ou moins satisfait selon l'expérience qu'il vit dans chacun des points de contact de votre entreprise : de votre publicité, à l'apparence extérieure de votre commerce, à l'accueil qu'on lui réserve à son arrivée, au service qu'il reçoit sur place...jusqu'au service après vente.

Il est donc important de s'occuper de chacun de ces points de contacts pour viser la satisfaction maximum du client. Un client satisfait sera un ambassadeur pour votre commerce. Surtout si vous réussissez à le surprendre, voire le séduire, par une expérience impeccable.

### **POUR EN SAVOIR PLUS**

Samson, Alain. *La qualité des services à la clientèle*. Guide de gestion no 16. Charlesbourg, Les Éditions Transcontinental. 1998, 35 pages. Fondation de l'entrepreneurship : 1-418-646-1994

Samson, Alain. *Promettez beaucoup, livrez davantage!* Drummondville, Vendre plus, 2001, 146 pages. [www.vendreplus.com](http://www.vendreplus.com)

### **L'évaluation du service à la clientèle : le Client mystère...**

Le Client mystère s'adresse aux entreprises de services et aux commerces de la ville de Sherbrooke voulant obtenir dans un court délai, un diagnostic de leur services à la clientèle.

Les évaluateurs des services sont choisis selon leur profil de consommateur. Ils s'introduisent incognito dans l'entreprise où ils évaluent différents aspects du service à la clientèle à l'aide d'une grille d'évaluation adaptée à l'entreprise.

Un rapport de l'analyse vous sera ensuite déposé et commenté. Nous échangerons sur les résultats obtenus quant aux forces et aux faiblesses observés. Suite à cela, nous pourrons vous aider à élaborer un plan d'action et vous accompagner dans la mise en œuvre des solutions que vous aurez adoptées afin d'améliorer votre service à la clientèle.

Il est à noter que les services-conseils de la CDEC sont sans frais grâce au soutien financier de Développement économique Canada.

Seul le service d'évaluation externe comporte un coût de **90.00\$** en vigueur pour l'année 2002-2003.

*« N'oubliez pas qu'un service à la clientèle de haute qualité peut vous permettre de vous distinguer de la concurrence ».*

### **SERVICES CONSEILS AUX ENTREPRISES :**

Yvon Tapin : [ytapin@abacom.com](mailto:ytapin@abacom.com) et Éric Croteau : [ecroteau@abacom.com](mailto:ecroteau@abacom.com)  
Tél. : (819) 563-1600

Les services de la CDEC de Sherbrooke sont offerts gratuitement aux entreprises grâce au soutien de :