

Conférence

L'effet WOW
en qualité de service

Jasmin
Bergeron
c o n f é r e n c e s



L'effet WOW en qualité de service



Introduction à la conférence

La qualité du service est l'élément qui peut distinguer le plus votre organisation! Dans un monde où tous les produits se ressemblent et où tous les prix sont relativement semblables, il ne reste que le côté humain pour se différencier. De plus, toutes les personnes sont uniques, ce qui constitue un défi pour élaborer des relations de qualité.

C'est dans cette perspective que la conférence « L'effet WOW en qualité de service » a été développée. L'objectif est de parfaire vos habiletés relationnelles, et ce, afin d'augmenter la satisfaction et la fidélité de vos clients !

Cette conférence pratique, humoristique et interactive vous propose un contenu qui intègre des principes, des exemples et des témoignages visant une qualité de service remarquable. Elle a été conçue avec plusieurs organisations et personnes qui se démarquent par leur qualité de service. Afin de rendre votre expérience aussi enrichissante que possible, le contenu et les exemples seront personnalisés pour votre organisation. Cette conférence présente donc des outils concrets, utiles et innovateurs pour améliorer la qualité du service que vous offrez !

ÉLÉMENTS ABORDÉS DANS LA CONFÉRENCE

L'importance de la qualité de service

- Les avantages et les bénéfices d'un excellent service
- Comment faire vivre une expérience mémorable
- Astuces pour augmenter la valeur perçue du client
- Stratégies pour hausser votre crédibilité et la confiance qu'on vous accorde

Principes en qualité de service

- Gérer les attentes d'un client, c'est gérer sa satisfaction
- La qualité de service est une perception - stratégies pour améliorer les perceptions de vos clients
- Quand on parle, on plaît parfois, quand on s'intéresse, on plaît souvent
- Qui se ressemble s'assemble. Êtes-vous un caméléon?

Profil des maîtres en qualité de service

- Résultats d'une étude sur le service à la clientèle. Quelles sont les secrets des meilleures organisations ?
- La qualité du service et la technologie
- S'adapter à différents types de clients
- Transformer une plainte en opportunité

Exemples concrets pour réussir

- Moyens pour augmenter notre plaisir de servir les clients
- Techniques utiles pour traiter les plaintes avec diplomatie
- Stratégies pour développer l'empathie et les comportements de reconnaissance

Jasmin Bergeron, MBA, Ph.D.

Conférencier et formateur
Professeur titulaire, UQAM

T 514 978 0795

info@jasminbergeron.com

www.jasminbergeron.com

Jasm!n
Bergeron
c o n f é r e n c e s

L'effet WOW en qualité de service

Qui est Jasmin Bergeron ?

Jasmin Bergeron a donné plus de 2000 conférences et formations, et ce, dans 12 pays à travers le monde. Il est aussi professeur en marketing à l'Université du Québec à Montréal. Ses recherches sur la qualité de service ont été publiées notamment dans le *Journal of Service Research* et dans *Society of Consumer Psychology*. Il est également auteur ou coauteur de cinq livres et plus de 100 articles dans des journaux tels que *Les Affaires*, *La Presse* et le *Wall Street Journal*.

Jasmin Bergeron est reconnu pour son approche à la fois humoristique et pratique. Il est doué pour créer un lien rapidement avec son auditoire lors de ses conférences. L'interaction entre les participants et l'humour qu'il utilise font de lui un conférencier dynamique et unique. Son but ultime est de faire vivre la qualité de service à des personnes qui feront vivre la qualité de service à leur tour à leurs clients!



Témoignages - Un conférencier qui fait vivre la qualité de service

« Vous avez su apporter des outils extraordinaires pour nos managers. Nos clients seront encore mieux servis grâce à vous! »

Pierre Asselin, Président d'honneur, AQTR

« C'était parmi nos formations les plus réussies! Nos membres ont grandement apprécié, ils étaient survoltés au 5 à 7. Tu as su leur offrir des conseils pertinents et des exemples assez parlants! Objectif atteint Jasmin! »

Alex Gagné, Coordonnatrice, ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE CONGRÈS DU QUÉBEC (APCQ)

« Cela fait quatre fois que je te vois et c'est un « standing ovation » à chaque présentation. Bravo pour tes trucs pratiques et ton dynamisme contagieux! »

Pierre Tremblay, VP Solutions Affaires, CAISSES POPULAIRES DESJARDINS

« Jasmin, merci d'avoir adapté la conférence à nos besoins spécifiques... J'apprécie grandement ta qualité d'écoute et ton expertise. L'expérience est vraiment réussie et nous sommes prêts et motivés pour renforcer la qualité de service! »

Jeanne Morin, Vice-Présidente Formation, BANQUE ROYALE DU CANADA

Jasmin Bergeron, MBA, Ph.D.

Conférencier et formateur
Professeur titulaire, UQAM

T 514 978 0795

info@jasminbergeron.com

www.jasminbergeron.com

Jasmin
Bergeron
conférences