



Pour publication immédiate

COMMUNIQUÉ

UN CLIENT MYSTÈRE DANS LES COMMERCEs DE L'ÉQUIPE EN AFFAIRES DU
TÉMISCAMINGUE & UNE FORMATION « CLIENTÈLE FIDÈLE » :
UN PLUS POUR LES MARCHANDS !

Ville-Marie, le 20 mai 2008. – Soucieux d'améliorer la qualité du service offert à leurs clients, les marchands de l'Équipe en affaires du Témiscamingue viennent de terminer une formation sur le service à la clientèle à laquelle 19 des entreprises membres ont participé. Les participants sont ressortis de cette formation ressourcés et équipés pour répondre à leur clientèle et améliorer l'offre de service au Témiscamingue. De plus, les entreprises ont reçu la visite d'un client mystère afin de se donner l'heure juste.

« Pour nous, l'Équipe en affaires du Témiscamingue, il est important d'assurer un service à la clientèle hors-pair et de maintenir cette constance en tout temps si on veut attirer plus de clients et fidéliser ces derniers. C'est pourquoi nous avons décidé de nous offrir une formation axée sur le service à la clientèle. Nous voulions connaître l'état actuel de notre service et avoir des moyens concrets pour l'améliorer et ce, bien entendu pour le bénéfice de nos clients, mais aussi celui des commerçants du Témiscamingue et leurs employés », d'affirmer le porte-parole de l'Équipe en affaires du Témiscamingue, monsieur Sylvain Robert.

Partenaires



Cette formation initiée par l'Équipe en affaires et organisée par le Service aux entreprises de la Commission scolaire du Lac-Témiscamingue, avait comme objectif de fournir des outils concrets aux participants afin de rendre non seulement un service courtois aux clients, mais également un service qui répond vraiment à leurs besoins. C'est l'entreprise *Pro-Actif consultant* qui a été choisi pour offrir cette formation en trois volets. Le premier volet consistait en un client-mystère, au cours duquel le formateur allait de commerce en commerce pour évaluer le service à la clientèle à l'intérieur du commerce. Le deuxième était un séminaire de 4 heures à l'intention des dirigeants et le dernier était un séminaire de 4 heures pour les employés.

« L'évaluation démontre que les participants ont fortement apprécié l'ensemble de la formation. Les dirigeants ont particulièrement apprécié avoir une évaluation du service qu'ils offrent aux clients à la suite des observations effectuées par le formateur (client mystère) lors des visites des commerces. Le séminaire de 4 heures leurs a permis de s'adapter aux réalités témiscamiennes et de mieux connaître les besoins et attentes de l'ensemble de leurs clients. Les employés, pour leur part, ont apprécié avoir des outils et des façons de faire concrètes pour les aider dans leur approche. Cette démarche s'est révélée très positive, nous avons maintenant beaucoup en main pour contribuer à parfaire le service à la clientèle sur le territoire témiscamien » de conclure monsieur Robert.

- 30 -

Information : Tomy Boucher, conseiller aux entreprises
(819) 629-2144, poste 166

Partenaires

