



# FORMATION Faire vivre l'expérience client autrement en contexte de pandémie

## Volet pour les travailleurs

Type : Webinaire interactif

Coût : Gratuit

Durée : 2 blocs de 3 heures présentés à des dates distinctes



## Description de la formation

Les travailleurs de première ligne sont la clé pour une bonne expérience client. Vos employés contribuent en effet à la satisfaction de votre clientèle et au rayonnement positif de l'image de votre entreprise. Le contexte de pandémie apporte cependant son lot de défis dans la gestion de l'expérience client. L'inquiétude de ces derniers, le non-respect des règles sanitaires par certains et les conflits qui peuvent en découler ne sont que quelques exemples. Il importe donc d'être bien outillés afin de faire face à ces nouvelles situations avec brio!

## À qui s'adresse cette formation

Cette formation s'adresse à tous les travailleurs des organisations ou entreprises de commercialisation ou de services qui sont en contact direct avec les clients.

## Thèmes couverts

Divisée en 2 blocs distincts de 3 heures chacun, la formation couvrira les principaux thèmes suivants :

### BLOC 1 : S'outiller pour s'adapter

- Définir l'expérience client
- Adapter son approche client en contexte de pandémie
- Gérer efficacement les situations difficiles

### BLOC 2 : S'outiller pour valoriser

- Créer de la valeur dans l'expérience client
- Gérer la relation client

## Remboursement salarial

Le salaire des participants en formation peut être admissible à un remboursement pouvant aller jusqu'à un maximum de 25 dollars l'heure. Le remboursement des salaires peut varier entre 25 et 100 % dépendamment des subventions salariales reçues du gouvernement fédéral. Informez-vous auprès de votre comité sectoriel de main-d'œuvre (CSMO) pour en savoir plus.

## Informations supplémentaires



- Vous devez vous inscrire simultanément aux deux blocs de formation qui ont lieu à des dates distinctes. Assurez-vous d'être disponible aux dates et heures indiquées.
- La plateforme Zoom sera utilisée pour la diffusion des webinaires interactifs qui incluront des périodes d'échanges.
- Afin d'assurer la qualité de la formation, les admissions aux webinaires seront refusées après 10 minutes de retard.
- À la suite de la diffusion, une version enregistrée de chaque webinaire sera accessible aux participants ayant visionné la version en direct.