



SERVICE À LA CLIENTÈLE EXCEPTIONNEL

FORMATION SUR MESURE

Le **Service de la formation continue et de la formation hors campus** de l'UQTR offre des activités de formation visant à répondre à des **besoins ponctuels** comme la mise à jour et le perfectionnement des connaissances et des pratiques professionnelles, l'initiation à de nouvelles thématiques ou encore l'enrichissement personnel.

Des formations existantes peuvent être **adaptées « sur mesure »** et de **nouvelles formations** peuvent être créées selon les besoins de l'organisme ou de l'entreprise. Les formations peuvent être soutenues par diverses stratégies pédagogiques, offertes dans différents endroits, et l'horaire peut être adapté.

FORMATION(S) OFFERTE(S)

SERVICE À LA CLIENTÈLE EXCEPTIONNEL

Durée : ½ journée (3 heures)

Nombre d'unités d'éducation continue (UEC) : 0,3

Lieu : À déterminer

À qui s'adresse cette formation : Aux personnes qui travaillent auprès du public

Nombre de participants : À déterminer

À la suite de cette formation, l'étudiant sera en mesure de :

- // Démontrer l'importance d'un service à la clientèle exceptionnel;
- // Initier les participants au service à la clientèle exceptionnel;
- // Connaître les critères essentiels à un service à la clientèle exceptionnel;
- // Développer une compréhension optimale du client, de ses besoins;
- // Développer des outils pour bien répondre aux besoins du client.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

« L'apprenant » vit des situations d'apprentissage activant les connaissances et les expériences antérieures. Des observations constatées dans leur pratique, des savoirs mobilisés et des actions menées seront utilisés tout au long de la formation. Le programme combine les présentations magistrales, l'emploi de cas, et d'exercices.

DATE DE FORMATION

Sur demande

COÛT

Pour les activités de groupe, le coût de la formation est variable en fonction du lieu de formation, de l'activité ciblée et de certains aspects logistiques. Il varie habituellement entre 2 100 \$ et 4 600 \$.

CONTACT

Service de la formation continue et de la formation hors campus

Université du Québec à Trois-Rivières

3351, boulevard des Forges, C.P. 500

Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7

Téléphone : 819 376-5206 | Sans frais : 1 800 365-0922, poste 2124

Télécopieur : 819 376-5207

Courriel : formation.continue@uqtr.ca