

CONFÉRENCE - *Transformez une situation de conflit avec un client en véritable occasion d'affaires !*

Par Percy Grégoire, M. Éd., B. Ps.



Investir de l'argent pour attirer de nouveaux clients vers votre entreprise coûte cher. Mais perdre un client insatisfait de vos produits ou services vous coûte encore plus cher parce qu'il influencera d'autres clients potentiels à aller voir ailleurs.

Que diriez-vous si vous pouviez éliminer précisément les sources d'insatisfaction de vos clients et transformer vos clients difficiles en clients fidèles ?

Saviez-vous que :

- Il en coûte 6 à 7 fois plus cher d'attirer un nouveau client que de retenir un client existant.
- Une augmentation de 5% de la rétention des clients peut accroître la profitabilité de plus de 25%.
- Former des employés en gestion de conflits avant même d'avoir trouvé la cause de l'insatisfaction c'est comme appliquer un pansement sur une plaie : le problème va demeurer.
- Les clients agressifs ont un impact direct sur la santé de vos employés et peuvent contribuer à augmenter le taux d'absentéisme et de roulement du personnel.

Durant cette conférence, vous découvrirez, à l'aide d'exemples réels, comment le modèle de résolution de conflits « *Rouge – Jaune – Vert* » peut aider à réduire de façon importante les situations conflictuelles et se conclure sur une relation gagnant-gagnant.

Vous verrez :

- ✓ Comment prévenir la plupart des conflits par l'élimination des obstacles internes à l'organisation.
- ✓ Comment utiliser le modèle « *Rouge – Jaune – Vert* » pour transformer les clients les plus difficiles en clients fidèles.
- ✓ Comment avoir une équipe moins stressée et plus heureuse de travailler pour votre entreprise.

Plan de conférence

- Introduction du conférencier par l'organisme hôte.
- Remerciements.
- Introduction de la conférence.
- Aller chercher un client coûte cher.
- Exercice : Le Monopoly du conflit (identification des coûts d'acquisition, de fidélisation et de perte de clients).
- Exemples de conflits : commerces de détail, hôtellerie, manufacturier, entreprises de services.

- Les principales causes de conflits avec les clients.
- Comment prévenir les conflits avec les clients.
- Exercice de réflexion : l'expérience des participants lors de conflits clients.
- Les types de conflits.
- Présentation du modèle « *Rouge – Jaune – Vert* ».
- Étude de cas : les Casinos du Québec – des clients parfois très difficiles.
- L'application du modèle dans les différentes industries.
- L'impacts des conflits clients sur les employés et le climat de travail.
- Les bénéfices de la prévention et la gestion des conflits pour l'entreprise, les employés et les clients.

Matériel

Document remis aux participants : feuillet avec questions de réflexion ainsi qu'une copie du Monopoly du conflit.

La conférence sera appuyée par une présentation PowerPoint.

À qui s'adresse cette conférence ?

- Les PDG et Chefs de la direction.
- Les cadres supérieurs.
- Les responsables des ressources humaines et du service à la clientèle.

Durée de la conférence

60 minutes.

À propos du conférencier

Consultant en formation et développement organisationnel, formateur et conférencier, Percy Grégoire est l'un des rares spécialistes au Québec à pouvoir conjuguer à la fois des compétences en pédagogie (Maîtrise en Éducation), en psychologie (Bac. en Psychologie) et en ressources humaines (Certificat en Sciences Sociales).

En plus d'avoir participé au développement du modèle de gestion de conflits « *Rouge – Jaune – Vert* », il a formé des centaines de conseillers en service à la clientèle et a géré la formation de plus de 2 500 employés œuvrant dans différents secteurs d'activités : restauration, service à la clientèle, jeux, etc. Il a aussi diffusé plus d'une trentaine de programmes de formation en psychologie, communication, enseignement, animation, gestion du temps et du changement... où il a formé au-delà de 7 000 étudiants.

Ses nombreux mandants dans l'entreprise privée, dans le milieu de l'éducation et dans le réseau de la santé du Québec l'ont amené à occuper des postes de gestion, de formation et d'enseignement. À partir de 1984, il a œuvré à titre de professeur de psychologie au collégial et de superviseur de stage à l'Université.

Il est l'auteur du livre : « Les mots qui vendent, influencent et convainquent ». Il est aussi chercheur dans le domaine de la « Pédagogie du futur ».

Nos clients : conférences et interventions

APCHQ, Arcelor-Mittal, Banque Nationale du Canada, Brault et Martineau, Centres de location Lou-tec, Centre d'expertise des grandes organisations (Gouvernement du Québec), Croix Bleue, Deloitte & Touche, Fix Auto, Groupe Archambault, Groupe Marie-Claire, Hydro-Québec, Jean-Marc Brunet – Le naturiste, Les Épiciers-Unis Métro-Richelieu, Loblaws (Provigo et Maxi), Logibec, Messier-Dowty, RONA, Réseau Transport Longueuil, Sanimax, Société des Casinos du Québec, Ubisoft, Université de Montréal.

Pour information

Vous voulez retenir les services de notre conférencier pour votre entreprise ou organisation ? Contactez-nous au 514 990-0022 ou par courriel à info@media-coach.com. Nous verrons avec vous comment faire de votre événement un réel succès.

Média-coach inc.

132, boul. Labelle, bureau 106

Rosemère (Québec)

Canada J7A 2H1

514 990-0022

www.media-coach.com