

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!



## ■ ÉLÉMENTS ABORDÉS DANS LA CONFÉRENCE

### L'importance de l'effet WOW!

- Les avantages et les bénéfices d'un excellent service
- Comment faire vivre une expérience mémorable
- Stratégies pour améliorer votre crédibilité et la confiance qu'on vous accorde

### Principes en qualité de service

- Gérer les attentes d'une personne, c'est gérer sa satisfaction
- Qui se ressemble s'assemble. Êtes-vous un caméléon?
- Quand on parle, on plaît parfois, quand on s'intéresse, on plaît souvent
- Vos aptitudes, plus que vos aptitudes, détermineront votre altitude!

### Profil des maîtres en qualité de service

- Résultats d'une étude sur le service à la clientèle. Quelles sont les stratégies des meilleures organisations?
- La qualité du service et la technologie
- Transformer une plainte en opportunité

### Exemples concrets pour réussir

- Techniques utiles pour traiter les plaintes avec diplomatie
- Stratégies pour augmenter notre plaisir de servir les gens
- Si vous voulez des résultats que les autres n'ont pas, il faut faire des choses que les autres ne font pas

*Maintenant, passons à l'action !*

## ■ L'effet WOW en qualité de service !

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. Par contre, 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 d'augmenter la satisfaction des gens qui sont importants pour vous!

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 en coopération avec plusieurs organisations qui se démarquent par leur qualité de service. Afin de rendre votre expérience aussi enrichissante que possible, le contenu et les exemples seront adaptés à vos besoins et vos attentes. Cette conférence présente donc des outils concrets, utiles et innovateurs pour améliorer la qualité du service que vous offrez !

**Jasmin Bergeron, MBA, Ph.D.**

Conférencier et formateur  
Professeur titulaire, UQAM

T 514 978 0795

info@jasminbergeron.com

www.jasminbergeron.com

Jasmin  
Bergeron  
conférences

# L'effet WOW en qualité de service!

## Qui est Jasmin Bergeron ?

Après une carrière de conseiller et de gestionnaire, Jasmin Bergeron est aujourd'hui directeur d'un programme de MBA et professeur de marketing à l'UQAM. Il a donné plus de 1000 conférences et formations, et ce, dans 12 pays à travers le monde. Il est également auteur de cinq livres, 25 recherches scientifiques et plus de 100 articles dans des journaux tels que La Presse, Les Affaires, Joboom, Finance & Investissement 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 des WOW à des personnes qui feront vivre des WOW à leur tour !



## Témoignages - Un conférencier qui fait vivre des WOW !

---

**«Vous avez su apporter des outils extraordinaires pour nos membres.**

**Nos clients seront encore mieux servis grâce à vous! »**

Pierre Asselin, Président d'honneur, AQTR

---

**«Vous avez comblé les attentes de nos participants ! Votre humour et professionnalisme sont contagieux !**

**Nos membres sont mieux équipés pour donner un service de haute qualité »**

Daniel Pelland, Directeur général, ASSOCIATION DES CHIRURGIENS DENTISTES DU QUEBEC

---

**«Ça fait trois 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, DESJARDINS

---

**« C'est enrichissant de réinventer son service à la clientèle! Avec le concept WOW, on retrouve le plaisir de servir des clients SATISFAITS! »**

Diane Bergeron, Consultante, BELL

**Jasmin Bergeron, MBA, Ph.D.**

Conférencier et formateur

Professeur titulaire, UQAM

T 514 978 0795

info@jasminbergeron.com

www.jasminbergeron.com

Jasmin  
Bergeron  
conférences