



**Formation  
continue**

## PLAN DE COURS EMPLOI-QUÉBEC (1\$/HEURE)

<b>Titre :</b>	Improving your customer service skills.
<b>Nombre d'heures :</b>	18 heures
<b>Horaire :</b>	Mercredi de 18h30 à 21h30
<b>Frais :</b>	18\$ (doit être payé avant le début du cours)

### **Objectifs du cours:**

Permettre aux apprenants d'améliorer leur capacité à interagir avec des clients. Il est essentiel pour plusieurs travailleurs de la région de maîtriser les subtilités du service à la clientèle en anglais.

### **Éléments de compétences:**

- The basics: attitude, ethics, first impression
- Effective communication, forms of politeness
- Handling a complaint, handling a difficult customer.
- Customer service on the phone.
- Basic email and written etiquette.
- Welcoming and greeting clients, building relationships.
- Cultural differences among costumers.
- And much more...

### **Informations complémentaires:**

- Un test de classement en ligne vous sera exigé.
- Stationnement gratuite
- Des notes de cours vous seront remis (gratuites).

**Thank you for your interest!**