

Julie Tremblay, présidente ENIPSO

Julie Tremblay est une passionnée de l'approche et de la relation client. Diplômée en techniques de gestion hôtelière, elle a travaillé au sein de différentes entreprises hôtelières et du secteur des congrès à Québec. Elle y a occupé plusieurs postes de direction, où elle a approfondi sa connaissance de la relation client interne et externe, mais aussi du développement des affaires.

Depuis 15 ans, elle œuvre comme consultante, en sensibilisant les entreprises à l'importance de se doter d'orientations en termes de service et de placer le client au cœur de leurs priorités. Elle s'intéresse principalement à l'être humain qui livre la prestation de service et qui crée l'expérience client. Fidèle à ses valeurs, elle propose une approche simple et concrète qui va au-delà des techniques, en misant sur le savoir-être et le savoir-plaire.

Elle a développé son expertise en mesurant et en analysant la qualité de la prestation de service chez ses clients, par son service de clients-mystères. En analysant les résultats et en mettant en place des actions de documentation, de formation ou d'accompagnement, elle a rapidement constaté que c'est l'émotion générée par l'employé lors des échanges avec les clients, l'approche client, qui fait toute «LA» différence dans la décision d'achat d'un client, mais encore plus au niveau des recommandations (Net Promoter Score – NPS; Taux net de recommandation – TNR) et de la fidélisation.

Comme elle ne cesse de le répéter, les attentes des clients ont changé! Les clients ne sont pas plus exigeants qu'avant, mais ils sont plus expérimentés. Ainsi, pour surprendre et séduire les clients, elle propose une nouvelle façon d'évaluer la satisfaction : la «théorie du bonhomme sourire»!

Bienvenue dans son monde, où vous pouvez être le héros de l'expérience client!

Avec la participation financière de :

