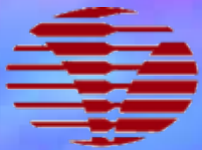


SFC

FORMATION CONTINUE
CEGEP DE JONQUIERE

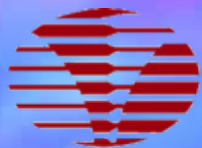
Service à la clientèle Les meilleures pratiques

Martine Bastien, Formatrice
martine.bastien@cjonquiere.qc.ca
www.cjonquiere.qc.ca



Qu'est-ce qu'un client ?

- ☞ Un client, c'est la personne la plus importante qui soit jamais entrée dans ce bureau... par téléphone.
- ☞ Un client ne dépend pas de nous... nous dépendons de lui.
- ☞ Un client n'interrompt pas notre travail... il est le but de notre travail.
- ☞ Un client est une personne qui nous apporte ses désirs. C'est notre travail de les satisfaire à son profit et au nôtre.



SFC
FORMATION CONTINUE
CFGEP DE JONQUIERE

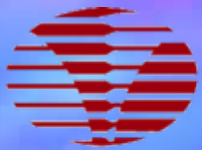
Ne pas oublier...

Il y a des clients

internes

et

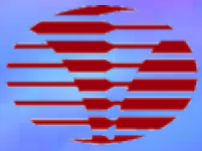
externes



SFC
FORMATION CONTINUE
CÉGEP DE JONQUIÈRE

Le savoir-être...

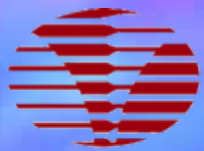
- ☞ Sourire
- ☞ Disponibilité
- ☞ Respect
- ☞ Courtoisie
- ☞ Maîtrise de ses émotions
- ☞ Conviction



SFC
FORMATION CONTINUE
CÉGEP DE JONQUIÈRE

Le savoir-faire...

- ☞ Mettre le client à l'aise
- ☞ Manifester de l'intérêt
- ☞ Donner clairement l'information
- ☞ Répondre aux besoins du client
- ☞ Connaître l'organisation (roue de secours)
- ☞ Éviter les familiarités
- ☞ Donner satisfaction



SFC
FORMATION CONTINUE
CEGEP DE JONQUIERE

Les quatre phases de l'apprentissage

Inconscient / Incompétent

Conscient / Incompétent

Conscient / Compétent

Inconscient / Compétent

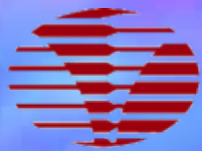
Les styles de comportement

L'Analytique

Le Fonceur

L'Aimable

L'Expressif



SFC
FORMATION CONTINUE
CEGEP DE JONQUIERE

Le premier niveau de stress

L'Analytique
LA FUITE

Le Fonceur
L'AUTORITARISME

L'Aimable
LE CONSENTEMENT

L'Expressif
L'ATTAQUE

La méthode ECO

EFFICACITÉ - soyez concentré

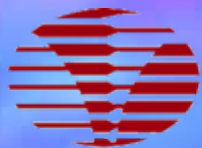
- ▣ Écoutez bien votre interlocuteur et lui seul.

CORDIALITÉ - soyez bien perçu

- ▣ Articulez, c'est le défaut d'articulation qui rend inaudible.
- ▣ Adaptez votre débit, votre accent et votre langage.
- ▣ Souriez, le sourire s'entend, il rend la voix plus agréable.

ORGANISATION - soyez professionnel

- ▣ Prenez des notes afin d' avoir les idées claires pour raccourcir la durée de la communication.
- ▣ Soignez votre installation, les numéros de renseignements souvent sollicités sont placés à portée de la main.
- ▣ Adoptez une attitude confortable : dos droit pour mieux respirer, bon appui sur les deux pieds pour vous sentir plus sûr de vous.



SFC
FORMATION CONTINUE
CEGEP DE JONQUIERE

Le comportement

Mot 7%

Intonation 38%

Comportement +50%

Le comportement = efficacité dans la
communication

À vous de choisir...

Ce sont les choix et
non le hasard qui
déterminent votre
destin.

L'écoute stratégique : créez un climat de confiance

Sept étapes

- ❏ Développez votre acuité sensorielle
- ❏ Soyez à l'écoute
- ❏ Reflétez les sentiments et humeur du client
- ❏ Soyez attirant
- ❏ Apprenez à garder le contrôle
- ❏ Apprenez à être précis
- ❏ Soyez professionnel

L'écoute et votre crédibilité

- ☞ Les questions ouvertes

- ☞ L'écoute active :

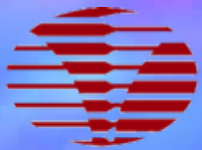
 - Le cerveau, la posture, la mémorisation,
attention aux préjugés

- ☞ La reformulation :

 - Nous force à nous concentrer

 - Permet de bien saisir les besoins

 - Rassure le client



SFC

FORMATION CONTINUE
C.F.G.E.P. DE JONQUIÈRE

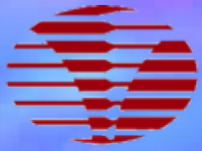
L'opinion du client est basée sur sa PERCEPTION du contact

Vos outils personnels d'influence

- Le regard
- La posture
- Les mouvements, les gestes
- Le sourire
- La tonalité de la voix, les mots
- L'enthousiasme
- Le bonjour
- L'ajustement à la réponse du client

La satisfaction du client en 5 étapes !

1. Sonder / Questionner
2. Reconnaître / Légitimer
3. Informer
4. Gérer l'insatisfaction / le mécontentement
5. Conclure l'entretien



L'appel

- ☞ Nommez-vous et nommez votre entreprise.
- ☞ Écoutez la demande du client = courtoisie.
- ☞ Gardez le contrôle de l'appel.
- ☞ Posez les questions qu'il faut pour obtenir d'autres renseignements : les questions ouvertes.
- ☞ Assurez-vous d'avoir bien compris la demande du client = reformulez.
- ☞ Appelez le client par son nom pour rendre la conversation plus personnelle.

L'appel (suite)

- ☞ Faire attendre le client : dites au client pourquoi.
- ☞ Reprendre l'appel, ex. : Merci M^{me} Larouche ...

CONCLUSION DE L'APPEL

- ☞ Résumez les termes de l'entente conclue; cela élimine le danger d'erreurs.
- ☞ Remerciez le client d'avoir appelé, en utilisant son nom si possible.
- ☞ Enfin, laissez le client raccrocher le premier.

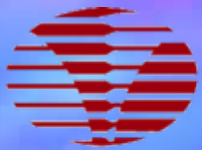
Prenez le temps....

Il vaut mieux prendre
quelques secondes pour garder
un client satisfait
que des mois
à essayer de regagner
ses faveurs.

Protocole téléphonique

Qualités à rechercher

- ☞ Une voix agréable
- ☞ Une réponse rapide
- ☞ Habileté à gérer plusieurs appels simultanés
- ☞ Une écoute attentive



SFC
FORMATION CONTINUE
CÉGEP DE JONQUIÈRE

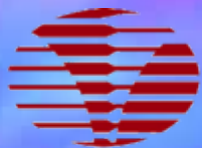
Les appels simultanés

Faire attendre le client

- Ne laissez jamais un client en attente plus de 30 secondes à la fois et vérifiez toujours s'il désire encore patienter.

Reprendre l'appel

- Attirez l'attention de la personne, de préférence en l'appelant par son nom, avant de continuer. Ex: Merci M^{me} Larouche d'avoir patienté...



SFC
FORMATION CONTINUE
CEGEP DE JONQUIERE

Les questions ouvertes

Qui...

Quoi...

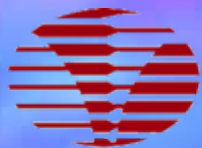
Quand...

Où...

Pourquoi...

Comment...

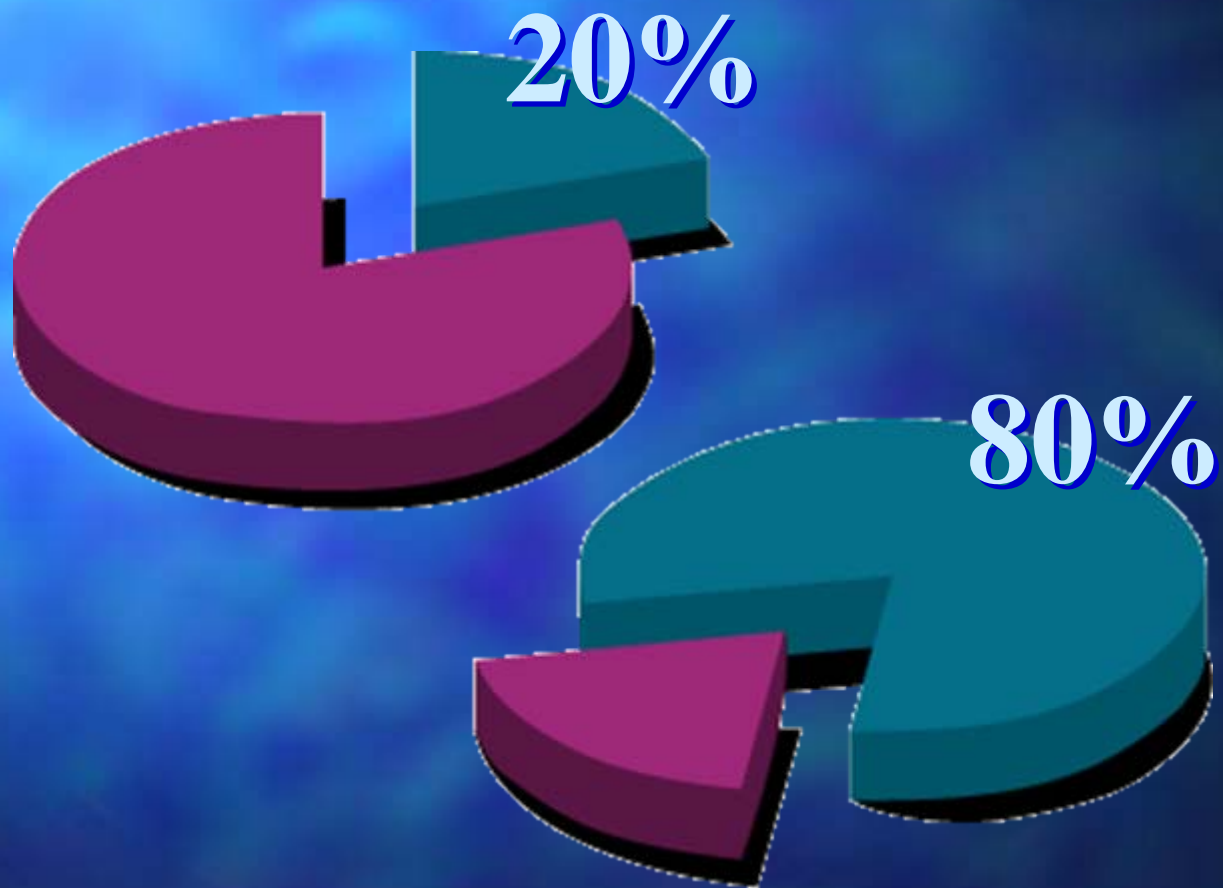
Combien...

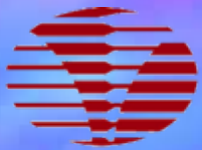


SFC

FORMATION CONTINUE
CFGFP DE JONQUIERE

Le principe de Pareto





SFC
FORMATION CONTINUE
CEGEP DE JONQUIERE

Les mots importants

Comment puis-je vous aider?

S'il vous plaît

Merci beaucoup

Vous

Calmer un client cramois

Restez calme

Légitimez sa colère

Faites preuve d'empathie

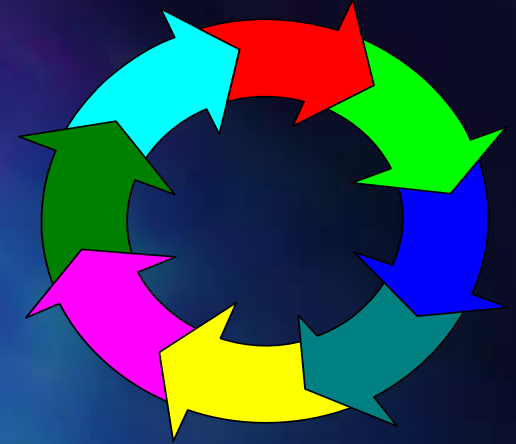
Écoutez-le

Aidez-le, prenez la responsabilité

Rassurez-le

Dites-lui merci!

Conclusion



Votre FORCE c'est L'ÉQUIPE.
Pour réussir aujourd'hui,
chaque personne doit comprendre
son rôle et le faire
puisque le succès du service à la
clientèle relève de
LA SYNERGIE DE VOTRE ÉQUIPE.