

## Autoévaluation – Évaluation de sortie

### Programme – Service à la clientèle



|                                                                           | Oui | Non | Un peu |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|--------|
| 1. Je me sens confiant lorsque je dois interagir avec les autres.         |     |     |        |
| 2. Je suis à l'aise d'aider les gens à résoudre des problèmes.            |     |     |        |
| 3. Je m'adapte à de nouvelles situations.                                 |     |     |        |
| 4. Je communique facilement avec les autres.                              |     |     |        |
| 5. J'ai une bonne éthique de travail.                                     |     |     |        |
| 6. Je gère mon temps efficacement.                                        |     |     |        |
| 7. Je suis calme dans des situations stressantes.                         |     |     |        |
| 8. Je suis à l'aise de manipuler l'argent et de traiter des transactions. |     |     |        |
| 9. Je suis confiante lorsque je dois résoudre des problèmes.              |     |     |        |
| 10. Je suis à l'aise dans un environnement au rythme rapide.              |     |     |        |
| <b>Total</b>                                                              |     |     |        |

Quel est ton niveau de confiance de bien réussir  
dans un poste au service à la clientèle?

|          |   |   |   |   |       |   |   |   |        |
|----------|---|---|---|---|-------|---|---|---|--------|
| 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6     | 7 | 8 | 9 | 10     |
| Beaucoup |   |   |   |   | Assez |   |   |   | Un peu |

## Questions

Choisis les bonnes réponses.

1. Il est important de faire une bonne impression lorsque les clients arrivent au restaurant. Place les étapes en ordre pour assurer le succès d'une première rencontre.  
  
\_\_\_\_\_ Répondre aux questions  
\_\_\_\_\_ Accueillir le client  
\_\_\_\_\_ Conclure la transaction  
\_\_\_\_\_ Poser des questions  
\_\_\_\_\_ Écouter le client
2. Tu travailles comme réceptionniste d'hôtel. Un client est frustré, car on lui a donné une chambre avec un lit seulement pour sa famille de quatre. Que fais-tu?
  - a. Tu lui offres une chambre avec deux lits.
  - b. Tu lui offres une chambre avec deux lits à un prix réduit.
  - c. Tu lui offres un rabais pour sa prochaine visite.
3. Un client appelle et demande pour des renseignements sur un de vos produits. Il est important de bien communiquer, car tu veux :
  - a. faire autant de ventes que possible.
  - b. lui répondre rapidement afin de servir le prochain client.
  - c. bien transmettre ton message pour lui fournir la bonne information.
4. Un client en fauteuil roulant a de la difficulté à ouvrir la porte et entrer dans l'édifice. Que fais-tu?
  - a. Tu lui demandes s'il veut de l'aide.
  - b. Tu le laisse se débrouiller lui-même.
  - c. Tu pousses la chaise roulante à l'intérieur pour lui.
5. Une cliente refuse de payer sa facture, car elle dit que son repas n'était pas satisfaisant. Que lui réponds-tu?
  - a. Je suis désolé madame, mais tu dois tout de même payer ta facture.
  - b. Si tu l'avais mentionné plus tôt, j'aurais pu vous apporter un autre repas.
  - c. Je regrette que vous ayez eu une mauvaise expérience, madame, voici un coupon-rabais pour votre prochaine visite.

6. Tu viens de vendre un réfrigérateur à une cliente. Choisis le meilleur énoncé pour lui faire une vente complémentaire.
- a. La garantie est couteuse, mais elle vaut la peine.
  - b. Puis-je vous recommander la cuisinière correspondante?
  - c. Nous avons le nouveau modèle pour seulement 400 \$ de plus.
7. Tu travailles dans un hôtel comme réceptionniste. Ton collègue te dit qu'il a réservé une chambre pour ses parents. Il leur a donné la chambre pour la moitié du prix régulier. Que fais-tu?
- a. Tu lui dis que c'est une bonne idée et que tu ferais la même chose.
  - b. Tu suggères qu'il vérifie auprès du patron avant de prendre cette décision.
  - c. Tu ne dis rien et tu en parles au patron.
8. Un client désire payer avant sa carte de crédit. La date d'expiration de sa carte de crédit est le 30 avril 2020. La date d'aujourd'hui est le 3 mai 2019. Sa carte de crédit est-elle expirée?
- a. Oui
  - b. Non
9. Marjo désire acheter des billets de loterie. Tu lui demandes sa carte d'identité. Sa date de naissance est le 9 septembre 2002 et la date d'aujourd'hui est le 22 octobre 2018. Calcule l'âge de la cliente et indique si elle peut acheter les billets.
- a. Oui
  - b. Non
10. Tu prends un message téléphonique pour ton patron. Choisis la date qui correspond à « June 14<sup>th</sup> » pour l'écrire correctement sur le formulaire de message.
- a. June 24<sup>th</sup> 2018
  - b. 06-14-2019
  - c. July 19<sup>th</sup> 2014
  - d. 14-06-2019