



2

Le service à la clientèle

Tâche

Visionner une vidéo pour en savoir plus sur le service à la clientèle.

Grande compétence

A. Rechercher et utiliser de l'information

Groupe de tâches

A3. Extraire de l'information de films, d'émissions et de présentations

Aucune évaluation de complexité n'est attribuée aux tâches de ce groupe.

Le service à la clientèle

Visionne la vidéo «Service à la clientèle, partie 1 - Série Mon Œil avec Patrick Huard» pour en savoir plus sur le service à la clientèle.

Précisions :

- Clique sur le lien ci-dessous pour accéder à la vidéo.
http://www.youtube.com/watch?v=Dj_r8tEgLQU
- Trouve l'information qui te permettra de répondre aux questions à la page suivante.

Conseil :

- Tu peux visionner la vidéo plusieurs fois et la mettre en pause pour noter tes réponses.

1. Tout au long de la vidéo, certains clients partagent ce qu'ils recherchent dans le service à la clientèle. Nomme cinq de leurs prérequis pour un bon service.

Réponse :

2. Quelle est la définition du service à la clientèle, selon Louis Fabien?

Réponse :

3. Quels conseils donne-t-on dans la vidéo pour commencer et terminer un appel téléphonique?

Réponse :

4. Comment est-ce que le client a toujours raison?

Réponse :

5. Est-ce que le client peut être en erreur?

Réponse :

6. Selon le formateur Serge Autotte, quelle est la qualité la plus importante chez un commis à la clientèle?

Réponse :

Corrigé

1. Réponses possibles :
 - a) commis souriant
 - b) quelqu'un qui répond vite aux questions et aux besoins du client
 - c) quelqu'un qui porte une attention particulière au client
 - d) la présence
 - e) quelqu'un attentif au client
 - f) commis pas trop insistant
 - g) beau sourire et un bonjour
 - h) commis rapide et courtois
 - i) gens sympathiques
 - j) gens qui ont l'air contents et enthousiastes dans leur travail
 - k) aider, faciliter la tâche
2. Selon Louis Fabien, c'est la gestion de l'expérience client.
3. Il faut d'abord dire bonjour, son nom et demander «Comment puis-je vous aider?». À la fin de l'appel, on remercie le client d'avoir fait affaire avec l'entreprise et on dit «Au revoir, à la prochaine...».
4. Le client a toujours raison :
 - d'être bien servi
 - de faire face à quelqu'un d'intègre
 - d'avoir un climat intéressant d'interaction
5. Oui, le client peut être en erreur (p. ex. : le client qui se plaint à Tide que ses vêtements ne demeurent pas indéfiniment propres, même après avoir utilisé la lessive Tide)
6. L'écoute est la qualité la plus importante chez un commis au service à la clientèle.