

**CLAO** : Grande compétence B—Communiquer des idées et de l'information

Groupe de tâches B1—Interagir avec les autres (Niveau 2)

**Compétences pour réussir** : Communication orale

**Compétences génériques** : Facilité à communiquer, Intelligence émotionnelle



## Contexte

Tu es responsable du service à la clientèle dans une librairie francophone. Un client se présente au comptoir pour se plaindre que les livres se vendent trop cher. Tu dois traiter cette plainte et réagir à cette situation, car la gérante est absente.





## Choses à considérer avant de procéder

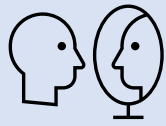
- Réfléchis à des stratégies pour gérer ce problème.
- De préférence, choisis un endroit plus discret dans la librairie pour avoir cette conversation. Si tu n'as pas cette option, garde un sourire aux lèvres et maintiens un ton de voix calme et raisonnable.
- Choisis bien tes mots.
- Parle en utilisant le « je » et non le « tu » ou le « vous ».
- N'oublie pas d'écouter les réponses avant de répondre à ton tour.



## Exercice

Travaille avec une ou un collègue, ou la formatrice/le formateur.  
Tu joues le rôle de la personne responsable du service à la clientèle.  
L'autre personne est la cliente mécontente.





## Autoévaluation

Quand vous avez terminé la conversation, discutez ensemble des points forts et des points à améliorer de cet échange.



- Comment cela s'est-il passé ?



- Es-tu resté calme ?



- As-tu utilisé le « je » pour exprimer ton opinion ?



- Comment pourrais-tu t'améliorer ?

**Voir un exemple d'une conversation positive dans le document Fiche 8 — [Annexe](#).**

- Que remarques-tu ?
- Comment cette conversation est-elle différente de celle que tu as eue ?



## Recommandations

- **Bien écouter le client en tout temps.** Au besoin, utiliser les techniques d'écoute active qui se trouvent dans la fiche 7.
- **Reformuler les paroles d'un client est une stratégie indispensable.** On peut dire « Ce que je vous entends dire, c'est que... ». Ce type de phrase permet au client de se sentir entendu et souvent, il se calme.
- **Ne pas rejeter la faute sur quelqu'un d'autre.** Cela donne l'impression que tu manques de compétence ou ne respectes pas tes collègues. C'est aussi un manque de professionnalisme.
- **Être sincère et authentique en tout temps en parlant à un client.** Les gens savent quand on « fait semblant » ou qu'on déguise la vérité.
- **Utiliser le « vous » quand on parle à un client.** Cela fait preuve de respect et de professionnalisme. Voir la Fiche 1 pour revoir cette notion, au besoin.





## Conseils supplémentaires

Si le client n'est pas raisonnable ou refuse tes explications, excuses ou suggestions, n'hésite pas à lui suggérer de parler à la gérance ou au propriétaire du commerce. L'important, c'est de trouver une solution satisfaisante pour le client.



## Capsule linguistique : Le service à la clientèle

Servir la clientèle avec charme et efficacité est un art ; plusieurs personnes disent que cet art est en voie de disparition. Pourtant, des recherches démontrent qu'un client préfère payer plus cher dans un commerce qui pratique cet art que de retourner dans un commerce où il a eu une mauvaise expérience. Il est donc prouvé que le service à la clientèle est essentiel pour le succès d'un commerce.



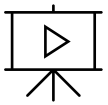
Voici un [article](#) intéressant qui explique quelques composantes d'un bon service à la clientèle.



## Points saillants

Pour offrir un service à la clientèle de qualité, on doit :

- **Connaitre sa clientèle.** Apprendre à connaître les besoins, les envies, les inquiétudes et les frustrations de sa clientèle est important pour un commerce. Cela permet d'ajuster son service pour que la clientèle vive une bonne expérience de magasinage et revienne.
- **Donner une bonne première impression.** La première impression de la clientèle est primordiale. Un accueil chaleureux et personnalisé démontre le haut niveau de professionnalisme d'un commerce. Il va sans dire qu'il est important de traiter tous les gens de façon égale, peu importe leur apparence, leur culture, leur âge, etc.
- **Dépasser les attentes.** Dépasser les attentes de la clientèle en offrant des petites surprises est une excellente stratégie. C'est la clientèle qui décide si elle va revenir ou non et si votre commerce va survivre !
- **Satisfaire sa la clientèle.** La priorité, c'est de s'assurer que la clientèle est heureuse et satisfaite. Les ventes vont suivre.



Ce n'est pas toujours facile de servir la clientèle ! De nos jours, pouvons-nous dire qu'elle a toujours vraiment raison ? Voici une petite [vidéo](#) comique tirée d'une série intitulée « Le client a toujours raison ».



**CLIENT :** Je voudrais vous parler. Je suis vraiment déçu et frustré !

**LIBRAIRE :** Bonjour. Je suis désolé d'entendre cela. Comment puis-je vous être utile ?

**CLIENT :** J'ai fait le tour de la librairie. Je trouve que vous vendez les livres beaucoup trop cher !  
Je ne trouve aucun livre à prix raisonnable !

**LIBRAIRE :** Ce que je vous entends dire, c'est que vous trouvez que le prix des livres que nous vendons dans notre librairie est trop élevé. C'est bien ça ?

**CLIENT :** Oui ! La lecture est essentielle et devrait être accessible à tous ! Il me semble que vous volez l'argent des poches de votre clientèle !

**LIBRAIRE :** Je vous assure que ce n'est pas l'intention de la librairie. Je suis d'accord avec vous que la lecture est cruciale et devrait être accessible à tous. C'est la raison pour laquelle nous travaillons avec la bibliothèque de la ville. Nous vendons les livres en fonction des prix que la librairie doit payer aux maisons d'édition, en plus des frais de livraison. Et à cela s'additionnent les frais de fonctionnement liés à la librairie.

**CLIENT :** Je pense que tout le monde se grasse la patte, moi !

**LIBRAIRE :** De plus, la réalité du marché fait en sorte que les livres publiés en français coûtent plus cher, car les tirages sont plus petits. Je peux vous proposer une alternative ? Nous avons une section des livres au rabais. Certains livres sont légèrement endommagés, mais vous pouvez tout de même les lire sans problème.

**CLIENT :** Oh, je n'avais pas vu cette section ! Vous pouvez me dire où elle se trouve ?

**LIBRAIRE :** Oui, bien sûr ! Vous la trouverez à l'arrière, à gauche. Je crois que vous y découvrirez une belle collection de livres à prix plus abordables. De plus, je vous suggère de venir le 25<sup>e</sup> jour de chaque mois, car différents titres sont vendus au rabais. Je peux mettre votre nom sur la liste d'envoi pour vous avertir des titres.

**CLIENT :** Je vous remercie de vos suggestions. Merci d'avoir pris le temps de m'expliquer tout ceci.

**LIBRAIRE :** Pas de quoi ! Si je peux faire autre chose pour vous aider, n'hésitez pas à venir me voir ou à m'appeler !