

## **SERVICE À LA CLIENTÈLE**

### **Fiche étudiant(e)**



NIVEAU : intermédiaire

#### OBJECTIFS :

- Consolider les questions ouvertes et fermées (voir Fiche 1 dans Annexes)
- La modalisation (voir Fiche 2 dans Annexes)
- Le « tu » et le « vous », les formules de politesse
- Travailler la prononciation et les phrases incorrectement formulées

Cet atelier a été préparé à partir de la vidéo

[https://www.youtube.com/watch?v=zsxQdkbek\\_4&t=1074s](https://www.youtube.com/watch?v=zsxQdkbek_4&t=1074s)

#### RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES :

- Le vocabulaire informatique de l'OQLF :  
[https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie\\_sec\\_informatique/index.html](https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_sec_informatique/index.html)

[Tapez ici]

## DÉROULEMENT

1. Regardez la vidéo suivante : <https://www.youtube.com/watch?v=Pks89HG AziE>.
2. Répondez aux questions suivantes en choisissant la bonne réponse.

## QUESTIONNAIRE

- 1. Pourquoi le répondeur ne comprend-il pas ce que le client dit ?**
  - a) Le client articule mal.
  - b) Le client parle français.
  - c) Le préposé est sourd.
  
- 2. Qu'est-ce le répondeur demande au client ?**
  - a) D'énoncer la raison de son appel.
  - b) Qu'il faut accélérer le service.
  - c) De redire pourquoi il appelle.
  
- 3. Lorsque le client explique son problème, que comprend le préposé ?**
  - a) Que le blender\* a pété. (\* mélangeur)
  - b) Que le toaster\*\* est en feu. (\*\*grille-pain)
  - c) Que le toaster est dans le hamac.
  
- 4. Qu'est-ce que le client exige ?**
  - a) De régler le problème sans tarder.
  - b) De parler à un représentant.
  - c) De conserver sa priorité d'appel.

[Tapez ici]

**5. Que signifie l'expression flambant neuf ?**

---

**6. Pourquoi le préposé lui dit-il qu'il ne peut pas l'aider ?**

- a) Le client ne décrit pas bien le modèle.
- b) Le client n'a pas le numéro de série,
- c) Le préposé ne comprend pas le client.
- d)

**6. Qu'est-ce que le client exige ?**

- a) Un nouveau grille-pain.
- b) Une compensation.
- c) Une réponse claire.

**7. Puisque le client n'est pas satisfait, que fait le technicien ?**

- a) Il lui raccroche la ligne au nez.
- b) Il lui dit des bêtises et l'engueule.
- c) Il le transfère au menu de départ.

[Tapez ici]

3. Notez les erreurs commises par le technicien à la clientèle (accent, grammaire, tutoiement) puis proposez un échange réussi entre le client et le préposé.

### **Erreurs relevées dans le dialogue**

Prononciation de :

---

---

---

---

Grammaire :

---

---

---

Lexique :

---

---

---

Comment s'adresser à un client :

---

---

---

4. En équipe de deux, préparez un jeu de rôle entre :
  - Un client dont l'ordinateur est tombé en panne et le soutien technique d'une compagnie d'entretien d'équipement informatique.

[Tapez ici]

- Un client inquiet qui vient d'acheter un logiciel et qui appelle le service technique parce qu'il n'arrive pas à l'installer.
  - Vous pouvez inventer une situation drôle et les autres devront ensuite corriger toutes les erreurs faites durant la présentation (comme pour la vidéo de *Têtes à claques*)

5. Préparation à l'entretien d'embauche.

Répondez aux questions suivantes.

Donner des exemples d'une communication réussie.

**Une communication réussie**

- Quelles attitudes devez-vous adopter pour que le client soit satisfait de l'issue de sa conversation avec vous ?
- Comment le client doit-il percevoir votre écoute ? Donnez un exemple.
- Que diriez-vous à un client agacé par le temps d'attente ?

*a) je suis désolé*

*b) je comprends*

*c) nous avons eu beaucoup d'appels aujourd'hui en raison de la sortie de notre nouveau produit*

*d) je sais que vous avez eu un temps d'attente assez long avant de nous joindre.*

*Voyons maintenant ce que l'on peut faire pour vous aider.*

[Tapez ici]

- Quel type d'approche devez-vous pratiquer ? Par exemple, un client appelle le service après-vente pour une réparation. Vous vous apercevez que son produit n'est plus sous garantie. Comment l'annoncer au client ? Quelle est la première chose à lui dire pour éviter que la conversation ne dégénère ?

*a) votre produit n'est plus sous garantie*

*b) voyons ensemble les détails et les modalités de votre contrat de garantie*

*c) vous auriez dû souscrire une extension de garantie*

*d) je crains que vous ayez à payer la réparation*

- Quel type de vocabulaire devez-vous utiliser ? Plutôt que d'utiliser un simple « oui! », quels mots sont conseillés ?
- Plutôt que de dire : « c'est le mieux que je puisse faire », que pourriez-vous substituer ?
- Que pensez-vous d'une réponse telle que « voilà la réponse » ? Quelle réponse vous semble plus appropriée ?
- Pouvez-vous expliquer la pratique du « **Oui, je peux** » ? Quel est son objectif ?
- Pouvez-vous m'expliquer ce qu'est « la technique des 3 A » pour désamorcer la colère d'un client ?

[Tapez ici]

## ANNEXES

### FICHE 1

#### POSER DES QUESTIONS

##### La question avec inversion du sujet

###### **AU PRÉSENT**

Avez-vous votre numéro de carte ?

Êtes-vous à la maison ?

Attention : quand **le verbe se termine par une voyelle** et que **le pronom** commence par une voyelle, on ajoute : **-t-**

A-**t-il** son numéro de plaque d'immatriculation ?

A-**t-elle** une carte de crédit ?

###### **AU PASSÉ COMPOSÉ** (auxiliaire + sujet + participe passé)

Avez-vous vérifié les transactions ?

Es-tu allé(e) à la banque ?

Attention : avec l'**auxiliaire avoir** et un **pronom** qui commence par une **voyelle**, on ajoute : **-t-**

A-**t-il** été à la banque ?

A-**t-elle** été remboursée ?

###### **AU FUTUR PROCHE**

Allez-vous appeler votre banque ?

Vas-tu téléphoner à ce numéro ?

Attention : quand **le verbe se termine par une voyelle** et que **le pronom** commence par une voyelle, on ajoute : **-t-**

Va-**t-il/elle** faire une déclaration de vol ?

[Tapez ici]

## LA QUESTION AVEC QUAND, OÙ, COMMENT, POURQUOI

<b>Présent</b>	<b>Passé composé</b>	<b>Futur proche</b>
Où travaille-t-il ?	Où a-t-il travaillé ?	Où va-t-il travailler ?
Quand sort-il ?	Quand est-il sorti ?	Quand va-t-il sortir ?
Comment trouvez-vous le client ?	Comment avez-vous trouvé le client ?	Comment allez-vous vous adresser au client ?
Pourquoi n'appellez-vous tout de suite ?	Pourquoi n'avez-vous pas appelé tout de suite ?	Pourquoi ne vas-tu pas appeler ?

**Attention :** où, quand, comment, pourquoi, sont souvent suivis de : **est-ce que**

**Modèles :**

Où **est-ce que** vous avez perdu cette carte ?

Où a été trouvée la carte ?

Quand (à quelle heure) **est-ce qu'**il va nous téléphoner ?

Quand (à quelle heure) va-t-il passer à la banque ?

Pourquoi **est-ce qu'**elle prend cette décision ?

Pourquoi prend-elle cette décision ?

Comment **est-ce que** vous vous appelez ?

Comment vous appelez-vous ?

## LA QUESTION AVEC COMBIEN

Observez

Combien coûte cette transaction ?

Combien de ?

**Combien de + nom (qui est sujet du verbe) ?**

Combien de cartes de crédit avez-vous perdues ?

**Combien de + nom (qui n'est pas le sujet du verbe) ?**

Combien de jours est-ce que je dois attendre avant d'avoir ma nouvelle carte ?

Combien de fois par jour avez-vous reçu cet appel ?

Pendant combien de/d' ?

**Pendant combien de temps/de jours/d'heures** est-ce que je dois attendre avant de signaler la perte ?

## **LE « TU » ET LE « VOUS »**

Tutoyer ou vouvoyer ?

Il est conseillé de vouvoyer tous les patients sauf les enfants et adolescents et sauf si le/la patient(e) demande à être tutoyé(e).



[Tapez ici]

## FICHE 2

### DONNER UN ORDRE OU UN CONSEIL

#### EMPLOI DE L'IMPÉRATIF PRÉSENT

TU (informel)	VOUS (formel)
Allume ton ordinateur !	Allumez votre ordinateur !
Sois prêt à éteindre l'ordinateur !	Soyez prêt à éteindre l'ordinateur !
N'éteins pas l'ordinateur !	N'éteignez pas l'ordinateur !
N'ouvre pas de pièce jointe !	N'ouvrez pas de pièce jointe !
Garde bien cette notice !	Gardez bien cette notice !
Adresse-toi à ton supérieur pour tout conseil !	Adressez-vous à votre supérieur pour toute information !
N'oublie pas d'appeler ce client !	N'oublie pas d'appeler ce client !

#### EMPLOI DE L'EXPRESSION « IL FAUT ... »

##### « il faut + nom »

Pour travailler dans un service à la clientèle, il faut de l'entregent.

Pour protéger son ordinateur, il faut un antivirus.

##### « il faut + infinitif »

Pour protéger son ordinateur, il faut acheter un antivirus.

Pour travailler dans un service à la clientèle, il ne faut pas être stressé.

##### Remarque:

Pour exprimer un conseil, on conjugue également l'expression «il faut » au conditionnel présent (« il faudrait ... »).

Il faudrait trouver une solution.

Il faudrait acheter un nouvel antivirus.

Il ne faudrait pas couper la parole au client.

[Tapez ici]

## EMPLOI DU VERBE DEVOIR SUIVI DE L'INFINITIF

TU (informel)	VOUS (formel)
Pour créer un fichier clients, <u>tu</u> <u>dois</u> utiliser Excel.	Pour créer un fichier clients, <u>tu</u> <u>dois</u> utiliser Excel.
Pour installer ton ordinateur, tu dois appeler un technicien.	Pour installer votre ordinateur, vous devez appeler un technicien.
Tu dois t'adresser à ton supérieur pour des questions techniques.	Vous devez vous adresser à votre supérieur pour des questions techniques.

### Remarque:

Pour exprimer un conseil, on conjugue également le verbe devoir au conditionnel présent (tu devrais, vous devriez, ...).

TU (informel)	VOUS (formel)
Pour créer un fichier clients, <u>tu</u> <u>devrais</u> utiliser Excel.	Pour créer un fichier clients, vous devriez utiliser Excel.
Pour installer ton ordinateur, <u>tu</u> <u>devrais</u> appeler un technicien	Pour installer votre ordinateur, <u>vous</u> <u>devriez</u> appeler un technicien

## EMPLOI DE LA CONSTRUCTION

« SI J'ÉTAIS TOI/VOUS, JE + conditionnel présent » (voir le conditionnel à la fin de ce document)

- Si j'étais toi / vous, je n'allumerais pas mon ordinateur.
- Si j'étais toi / vous, je ne prendrais pas de pause tout de suite.
- Si j'étais toi / vous, j'arrêterais de fumer.
- Si j'étais à ta place / si j'étais à votre place, je terminerais ce travail aujourd'hui.

[Tapez ici]

## Exercices

Formulez ces ordres et ces conseils à l'impératif.

1. Vous ne devez pas trop dépenser.
2. Vous devez être prudents.
3. Tu ne dois pas conduire ouvrir les pièces jointes.
4. Vous devez aller chez le médecin.
5. Tu ne dois pas oublier ton mot de passe.
6. Tu ne dois pas oublier de donner ton nom et celui de ta compagnie.
7. Tu dois faire attention.
8. Vous devez vous couchez tôt.
9. Tu dois te connecter au réseau.

Formulez chaque conseil de deux manières différentes.

1. Mémoriser ses mots de passe.
2. Changer ses mots de passe régulièrement.
3. Prendre les médicaments.
4. Suivre les conseils de l'infirmier.

Mettez à l'impératif le verbe entre parenthèses.

(Ne pas ouvrir ce fichier) .....! il contient peut-être un virus.  
(Ne pas se lever) ..... car la plaie n'est pas guérie.

Inventez des conseils liés à votre domaine. Donnez-en au moins trois ...

1. ...à un client qui joue à des jeux en ligne.
2. ...à un client qui reçoit de nombreuses publicités en ligne.
3. ...à un client dont l'ordinateur ne répond plus.
4. ...à un client qui n'a pas d'antivirus.

Attention : on utilisera moins l'impératif pour donner un conseil à son supérieur ;  
on préférera la formule « Si j'étais vous, ... »)

[Tapez ici]

## Conditionnel présent

### A. Emploi du conditionnel présent

Le conditionnel présent peut servir à atténuer une demande.

Exemple : Je **voudrais** vous rencontrer. -> au lieu de Je **veux** vous rencontrer.

### LA FORMATION DU CONDITIONNEL

#### Infinitif du verbe + terminaisons ci-dessous

Personne	Manger	Finir	Vendre
je	manger + <i>ais</i>	finir + <i>ais</i>	vendre + <i>ais</i>
tu	manger + <i>ais</i>	finir + <i>ais</i>	vendre + <i>ais</i>
il/elle/on	manger + <i>ait</i>	finir + <i>ait</i>	vendre + <i>ait</i>
nous	manger + <i>ions</i>	finir + <i>ions</i>	vendre + <i>ions</i>
vous	manger + <i>iez</i>	finir + <i>iez</i>	vendre + <i>iez</i>
ils/elles	manger + <i>aient</i>	finir + <i>aient</i>	vendre + <i>aient</i>

Avec la contribution financière de :

Office québécois  
de la langue  
française  
Québec 