

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

### Fiche professeur(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

#### MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

- Le questionnaire à distribuer aux étudiant(e)e (voir le corrigé en Annexes)
- Grille d'évaluation (voir Annexes)

#### 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)

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)

[Tapez ici]

## DÉROULEMENT :

1. Faire regarder la vidéo suivante :  
<https://www.youtube.com/watch?v=Pks89HGaziE>.
2. Distribuer aux étudiant(e)s le questionnaire et leur demander de choisir la bonne réponse.
3. Demander aux étudiant(e)s de noter 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 :

- « en » dans « en français »
- « Un représentant » attention au « t » final.
- « votre patience est so apprécie »

### Grammaire :

- « quel modèle de toaster que t'as » (tu-vous, formulation de la question)
- « je n'ai pas compris bien »

### Lexique :

- « pas de serial number »
- « un problème de technical »
- « product » pour produit

### Comment s'adresser à un client :

- Pas de tutoiement (peux-tu me donner..., quel modèle que tu as, qu'est-ce que je peux faire pour toi, dis problème)
- Oh, oh Monsieur...

[Tapez ici]

4. Placer les étudiant(e)s en dyades.
  
5. Demander à chaque dyade de préparer 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.
  - Un client inquiet qui vient d'acheter un logiciel et qui appelle le service technique parce qu'il n'arrive pas à l'installer.
  
  - Les étudiant(e)s peuvent 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*)
  
6. Cet atelier peut aussi servir de préparation à l'entretien d'embauche.  
Poser les questions suivantes aux étudiant(e)s.  
Leur demander de donner des exemples d'une communication réussie.

[Tapez ici]

## 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.

Pratiquer l'**écoute réflexive** (« reflective listening », que l'on traduit aussi par écoute en écho ou de manière plus restrictive, écoute active) afin de permettre au client de se livrer, de s'ouvrir au dialogue.

- Que diriez-vous à un client agacé par le temps d'attente ? Vous pouvez proposer plusieurs options à l'étudiant

*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.*

*Réponse correcte : d. Le « reflective listening » implique un effort d'empathie qui a souvent plus d'effet que la solution qui sera, en définitive, offerte au client.*

[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 ? Vous pouvez donner les options suivantes aux étudiants pour une **approche par étape** pour délivrer de mauvaises nouvelles

- 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

*Réponse correcte : b. Elle va le mieux préparer le client à une mauvaise nouvelle ; c'est la première étape pour une désensibilisation réussie, on donne la mauvaise nouvelle en seconde position, par en première !*

- Quel type de vocabulaire devez-vous utiliser ?  
Plutôt que d'utiliser un simple « Oui ! », quels mots sont conseillés ?

*Utiliser un **vocabulaire alternatif** (« phrase substitution »)*

*Au simple oui, « absolument ! » aura toujours plus de portée pour la même signification.*

- Plutôt que de dire : « C'est le mieux que je puisse faire », que pourriez-vous dire ?  
*« Je comprends bien que vous voulez obtenir ceci ; c'est pourquoi nous allons y répondre au plus près en faisant cela ».*

- Que pensez-vous d'une réponse telle que « Voilà la réponse » ? Quelle réponse vous semble plus appropriée ?

*« Compte tenu de votre demande, je préconise la solution suivante... » .*

- Pouvez-vous expliquer la pratique du « **Oui, je peux** » ? Quel est son objectif ?

[Tapez ici]

*Il n'existe pas de bonnes raisons pour dire non à un client ! En d'autres mots, ne conduisez pas votre client dans une impasse (nous n'avons pas de solution).*

*Quelques exemples pour passer de l'impossible au possible :*

*On remplacera avantageusement « Je ne suis pas le bon interlocuteur » par « afin d'être certain que vous obteniez la bonne réponse, je vais vous mettre en contact avec la personne qui pourra vous aider ».*

*À « il nous est impossible de faire ça » le « possible » choisira « étant donné votre demande, examinons les options à notre disposition » ; ou enfin, au grandiose « c'est la fin de mon service », préférez « nous allons continuer à traiter votre demande, et à partir de maintenant c'est mon collègue qui va vous accompagner ».*

- Pouvez-vous m'expliquer ce qu'est « la technique des 3 A » pour désamorcer la colère d'un client ?

*La technique des 3 A propose une solution pour reprendre le contrôle de la situation :*

- **Admettre** en montrant que vous prenez le problème au sérieux
- **Apprécier** en évaluant de façon précise et factuelle la situation
- Proposer une **Alternative** tout en fixant des limites.

[Tapez ici]

## **ANNEXES**

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

[Tapez ici]

**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.

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

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

**8. 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.



## QUESTIONNAIRE - CORRIGÉ

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.
  
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.
  
7. **Qu'est-ce que le client exige ?**
  - a. **Un nouveau grille-pain.**
  - b. Une compensation.
  - c. Une réponse claire.

[Tapez ici]

**8. 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]

## 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 ?

[Tapez ici]

## 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

[Tapez ici]

## 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'arrêteraï de fumer.
- Si j'étais à ta place / si j'étais à votre place, je terminerais ce travail aujourd'hui.

### 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.



[Tapez ici]

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, ... »)

### **Conditionnel présent**

#### **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**

<b>Personne</b>	<b>Manger</b>	<b>Finir</b>	<b>Vendre</b>
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>

[Tapez ici]

**Grille d'évaluation :**

Habilités	Pas maîtrisée	Moyennement maîtrisée À améliorer	Bien maîtrisée
Poser / répondre à des questions ouvertes simples			
Poser / répondre à des questions fermées			
Utiliser les pronoms « tu / vous »			
Utiliser des formules de politesse			
Utiliser des verbes modaux + infinitif			
Conjuguer le verbe « devoir » + infinitif			
Utiliser la structure Il faut + infinitif			
Utiliser la modalisation (Ex : vous devriez, vous pourriez)			
Savoir se présenter			
Savoir terminer l'appel			
Utiliser un vocabulaire technique de base			
Prononcer clairement / de manière fluide / maintenir le contact avec l'interlocuteur / l'interlocutrice			

Commentaires :

*Avec la contribution financière de :*

