

TROIS SCÉNARIOS – CLIENT MÉCONTENT

Fiche professeur(e)



NIVEAU : faux débutant, intermédiaire

OBJECTIFS :

- Consolider les questions ouvertes et fermées (voir Fiche 1 dans Annexes)
- Le « tu » et le « vous » - les formules de politesse
- S'adresser à un client insatisfait
- Venir de + infinitif
- Passé composé
- La modalisation (voir Fiche 2 dans Annexes)

RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES :

Cet atelier a été préparé à partir du site suivant :

- <http://www.contactdistance.fr/2009/06/06/comment-parler-a-un-client-mecontent-ou-agressif/#:~:text=A%20%C2%AB%20il%20nous%20est%20impossible,mon%20coll%C3%A8gue%20qui%20va%20vous>
- Le vocabulaire informatique de l'OQLF :
https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_sec_informatique/index.html

Ces ressources peuvent être utilisées au besoin pour préparer les jeux de rôles.

[Tapez ici]

DÉROULEMENT :

Cet atelier peut aussi se faire après avoir vu la vidéo

https://www.youtube.com/watch?v=zsxQdkbek_4&t=1074s

Avant de laisser les étudiants préparer leur jeu de rôle, leur demander

- quels sont les éléments d'une communication réussie (s'excuser au nom de la compagnie, assurer le client des efforts fournies par la compagnie, faire part de votre compréhension, proposer un rabais de 10% sur le prochain achat, etc.)
- s'ils ont déjà vécu des expériences similaires
- quelles sont les techniques pour désamorcer la situation (voir le document intitulé *Le toaster*)

Mise en situation 1 – Le client en colère

Un client a commandé un ordinateur (une tablette ou autre produit similaire) en ligne pour une date déterminée. Le produit aurait dû être livré il y a trois jours. Il a un besoin urgent de ce produit pour des raisons professionnelles, familiales, etc. La date de livraison est passée et le client n'a toujours pas reçu sa commande. Il avait pris un jour de congé pour être certain d'être présent au moment de la livraison. Il vous appelle et est en colère, car personne ne l'a contacté pour l'informer du retard et il doit vous appeler pour avoir des nouvelles de sa commande. Il vous demande un dédommagement et un remboursement.

Tâche : Préparez un jeu de rôle entre le client et la personne du service à la clientèle.

[Tapez ici]

Mise en situation 2 – Un client insatisfait du produit vendu

Un client vient d'acheter un jeu vidéo, un ordinateur, etc. il y a trois jours. Les caractéristiques de ce produit sont différentes de celles de la description donnée par le créateur, le producteur. Il demande un remboursement.

Tâche : convaincre le client de conserver ce jeu, ce matériel, lui expliquer les avantages.

Voici les paroles du client:

J'ai acheté un jeu vidéo, un ordinateur, etc. il y a trois jours. Il ne correspond pas à la description donnée sur le site web. Sa performance, sa rapidité, etc. est celle du matériel que j'utilise depuis 3 ans. Lorsque je choisis la plateforme, les jeux l'ordinateur La fréquence d'images et de résolution est inférieure à la qualité annoncée sur votre site, votre publicité. Il me semble que votre publicité est mensongère. J'aimerais vous retourner le produit.

Préparez un jeu de rôle dans lequel vous devrez tenir compte des questions ci-dessous. En tant que préposé au service à la clientèle,

Comment allez-vous vous adresser au client ?

Comment allez-vous répondre à ce qu'il vous a dit (publicité mensongère) ?

Quelles propositions allez-vous lui faire (échange contre un autre produit, contre un ordinateur plus puissant, un retour possible) ?

Quelle remarque pourriez-vous faire pour parler de la popularité de ce produit parmi vos autres clients qui sont des joueurs incondtionnels et ont souvent recommandé ce modèle, ce produit ? Vous pourriez proposer de faire une démonstration.

Quels arguments allez-vous utiliser ?

[Tapez ici]

Mise en situation 3 – un client en colère

Un client en colère crie au téléphone et critique un logiciel dont la défaillance met en danger un important projet. Le client ne peut plus contrôler ses émotions.

Tâche : Préparez un jeu de rôle dans lequel vous devrez tenir compte des questions ci-dessous. En tant que préposé au service à la clientèle,

Comment allez-vous vous adresser à lui ?

Que devez-vous essayer de faire ?

(le calmer, s'excuser au nom de la compagnie, exprimer de l'empathie, de la compréhension même si le logiciel ou la compagnie n'est pas en cause, l'aider à résoudre la situation)

Voici les paroles du client:

Ce n'est pas la première fois que j'ai des problèmes techniques avec votre logiciel. J'ai payé très cher pour ce produit et mon ordinateur plante chaque fois que je veux sauvegarder la mise en page, chaque fois que je clique sur l'outil PRÉSENTATION, etc. Je dois remettre ce projet demain matin et si j'ai du retard je perdrai un client fidèle.

Option 1 : le problème est dû au client, quel genre de message allez-vous lui transmettre?

Vous exprimez votre empathie, compréhension. Vous comprenez que la situation soit frustrante. Après vérification, vous vous êtes rendu compte que c'est parce qu'il n'utilise pas la version la plus récente du logiciel. Vous l'informez que vous lui aviez envoyé un lien pour télécharger la version la plus récente, vous lui demandez de réessayer et vous informez s'il rencontre un quelconque problème, Vous vous tenez à sa disposition pour lui fournir l'aide nécessaire.

Option 2 : le problème est dû à une erreur de la compagnie

Vous exprimez des excuses et témoignez de votre empathie et de votre compréhension. Le problème est dû à une erreur du serveur, mais vous assurez le client que le problème va être résolu dans les plus brefs délais. Vous lui offrez un rabais de 50% sur son prochain achat.

[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?

LA QUESTION AVEC QUAND, OÙ, COMMENT, POURQUOI

Présent	Passé composé	Futur proche
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?

[Tapez ici]

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'oubliez 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 à ton 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'arrêteraies 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.

1. 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.

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

- a. ...à un client qui joue à des jeux en ligne.
- b. ...à un client qui reçoit de nombreuses publicités en ligne.
- c. ...à un client dont l'ordinateur ne répond plus.
- d. ...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 