

compétence



Profession

**CONSEILLÈRE-VENDEUSE
CONSEILLER-VENDEUR**

COMMERCE DE DÉTAIL

**Effectuer des
opérations liées au
service à la clientèle.**



Détail
Québec

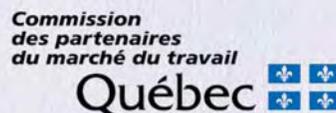
La ressource du commerce

Remerciements

Ce guide a été produit par Détail Québec, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, et réalisé par le Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Québec (CEMEQ). Le projet a été coordonné par monsieur Manuel Champagne, conseiller en formation, en collaboration avec madame Karell Brahic, conseillère en formation, et monsieur Simon Blondin, chargé de dossiers, sous la direction de madame Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec.

Détail Québec souligne la contribution de madame Lucie Marchessault, consultante experte en formation professionnelle et technique, ayant élaboré la norme professionnelle de conseillère-vendeuse, conseiller-vendeur et collaboré au développement de ce guide.

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et avec l'appui des partenaires du marché du travail.



Détail Québec remercie les détaillants ainsi que les travailleuses et travailleurs qui ont contribué aux activités de conception et de réalisation du guide, plus particulièrement :

Dan Thomac, Bureau en Gros
Diane Poirier, Aménagement paysager Pyrus
Frédéric Parent, Canadian Tire
Guylaine Gélinas, Sears Canada
Jyslain Dagenais, Bureau en Gros
Luc Boileau, Rona
Marie-Soleil Paquette, Intersport Canada
Martine Morin, DeSerres

Maxime Thibodeau, Ameublement Tanguay
Pascal Lacroix, Canadian Tire
Patrick Maréchal, Walmart Canada
Patrick Provost, Rona
Pierre Rousseau, Meubles Rousseau
Shirley Contant, DeSerres
Sylvie Noël, Bijouterie Jacobus
Vincent Quirion, Archambault

Révision du contenu : Céline Pouliot
Révision linguistique : Michel Durand
Illustration : Pierre Berthiaume (www.pebe.ca)
Graphisme et montage : Julie Parent (www.lestudiocalypso.com)

Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce guide, adressez-vous à :



Détail Québec

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail

550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 590, tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : **514 393-0222**
Ligne sans frais : **1 888 393-0222**
Télécopieur : **514 393-9037**

Courriel : **info@detailquebec.com**
Site Internet : **www.detailquebec.com**

**Note: L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité.
Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.**

Reproduction autorisée à condition de mentionner la source.

ISBN 978-2-923440-12-5

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2009

Novembre 2009



compétence



**Effectuer des opérations
liées au service à la clientèle.**

Table des matières

Introduction	2
3.1 Interagir avec différentes clientèles	3
3.2 Fidéliser la clientèle	7
3.3 Effectuer des remboursements et des échanges	9
3.4 Recevoir les plaintes et assister la clientèle	13
Exercice	17

Introduction

Éléments de compétence à maîtriser

Après avoir étudié ce module, vous serez en mesure de maîtriser les éléments de compétence suivants :

- Interagir avec différentes clientèles.
- Fidéliser la clientèle.
- Effectuer des remboursements et des échanges.
- Recevoir les plaintes et assister la clientèle.

Le service à la clientèle constitue la priorité n° 1 du conseiller-vendeur. Rappelez-vous que le client ne dépend pas de vous, mais que vous dépendez de lui.

Règle de base : n'oubliez jamais que le client a le droit d'être toujours bien servi et respecté. Le client est la personne la plus importante qui fasse affaire avec votre entreprise ; il est votre raison d'être sur le plan professionnel.

Le service à la clientèle consiste à être en interaction avec différents types de clients ; ceux-ci ont chacun leur style, leur personnalité, leurs intérêts. Il est important de bien les comprendre afin de les satisfaire. Dans certains cas, le client peut être difficile. Vous devez savoir garder votre calme en toute circonstance et faire preuve d'empathie.

Il est aussi important de fidéliser votre clientèle, de vous démarquer et de donner envie à vos clients de revenir.

Finalement, les opérations de remboursement, d'échange et la réception des plaintes exigent plusieurs vérifications d'usage de même qu'une bonne dose de tact et de doigté. Vous aurez l'occasion d'en prendre connaissance dans ce module.

3.1 Interagir avec différentes clientèles.

ADAPTEZ VOS AGISSEMENTS DE MANIÈRE HARMONIEUSE AUX DIFFÉRENTES CLIENTÈLES.

Chaque client a ses besoins et ses limites. Soyez **prudent** et délicat dans vos propos pour ne pas heurter quiconque. Lors de l'arrivée du client, laissez-lui un moment (quelques secondes) avant de l'approcher.

Portez les tenues réglementaires de la maison. Faites preuve de **professionnalisme**. Évitez les familiarités ou de tenir pour acquis un client régulier. **Vouvoyez vos clients.**

Ne jugez jamais un client en fonction de son âge, de son aspect ou de son attitude. Gardez-vous également d'émettre des commentaires à propos des clients précédents auprès de vos nouveaux clients ou de vos collègues.



GÉREZ EFFICACEMENT LE STRESS.

Demeurez **de bonne humeur et positif**.

Portez une attention particulière à votre ton de voix et à votre choix de mots afin de transmettre une attitude calme et positive qui inspire confiance.

Si une situation est particulièrement stressante, excusez-vous auprès du client, prenez vos distances un moment pour **retrouver votre calme**, puis poursuivez votre travail avec lui.



3.1 Interagir avec différentes clientèles.

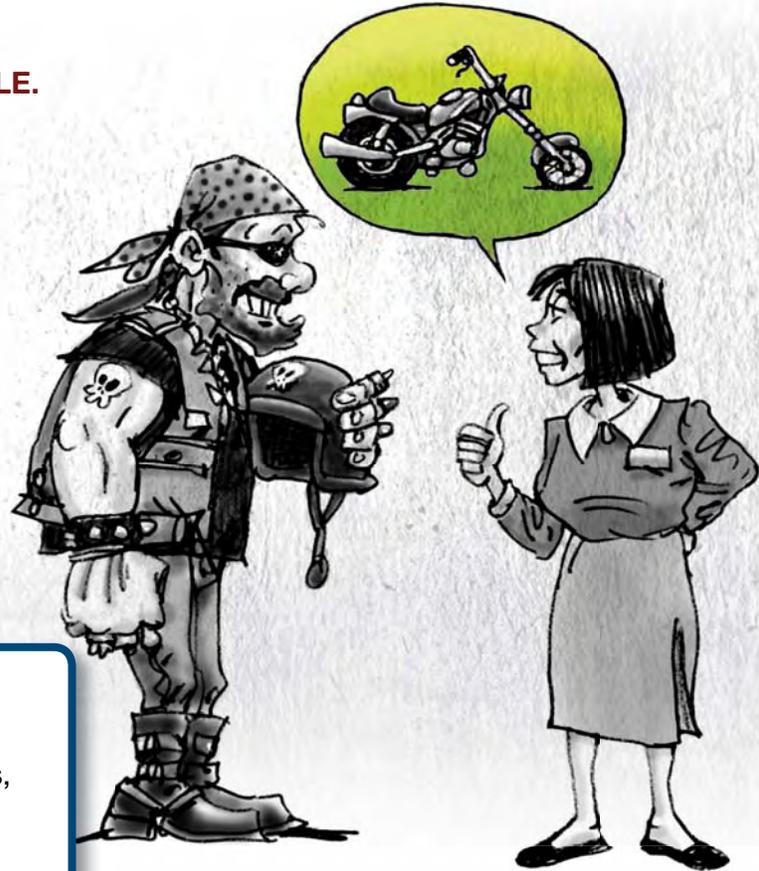
FAITES PREUVE D'ENTREGENT ET D'INTÉRÊT DANS LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE.

Pratiquez l'écoute active, regardez le client et **interagissez** avec lui pour clarifier ses propos. Déterminez les intérêts de votre clientèle en posant des questions pertinentes.

Intéressez-vous à divers sujets et aux modes de vie. Utilisez vos intérêts pour mieux comprendre différents types de personnes.

SOURIEZ!

De même qu'une attitude défensive suscite une attitude défensive, un sourire attire le sourire. Alors, souriez! Une cliente entre précipitamment et exige de parler au gérant. Souriez! Il y a une erreur de facturation. Souriez!



CONSERVEZ CONSTAMMENT UNE ATTITUDE RESPECTUEUSE ET D'ÉCOUTE À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE.

Souriez et conservez une **attitude accueillante et intéressée** envers chaque client.

DÉMONTREZ L'IMPORTANCE QUE VOUS ACCORDEZ À LA CLIENTÈLE.

Faites affaire avec un seul client (ou un groupe de clients) à la fois.
Accordez-lui toute votre attention.

Soyez à l'écoute de ce qu'on vous communique et répondez adéquatement aux questions sans vous écarter du sujet.

EXPRESSIONS CONSEILLÉES:

- Je vais me renseigner pour vous.
- Bien sûr!
- Je comprends.

EXPRESSIONS À PROSCRIRE:

- Problème.
- Je ne suis pas au courant.
- Ce n'est pas ma faute.
- C'est impossible.



ATTITUDES À ADOPTER AVEC UN CLIENT

- Gardez une bonne posture ; ne vous tenez pas trop près du client.
- Ne lui tournez pas le dos ; faites abstraction de vos problèmes personnels lorsque vous êtes avec lui.
- Ne vous laissez pas distraire par votre environnement.
- Apportez-lui un panier ou proposez-lui de porter sa marchandise.
- Accompagnez le client pour lui montrer où se trouve le produit qu'il recherche.

3.1 Interagir avec différentes clientèles.

ÉTABLISSEZ UN LIEN DE CONFIANCE AVEC LA CLIENTÈLE.

Faites preuve d'intérêt pour le client. Sachez lui montrer que vous vous préoccupez de lui.

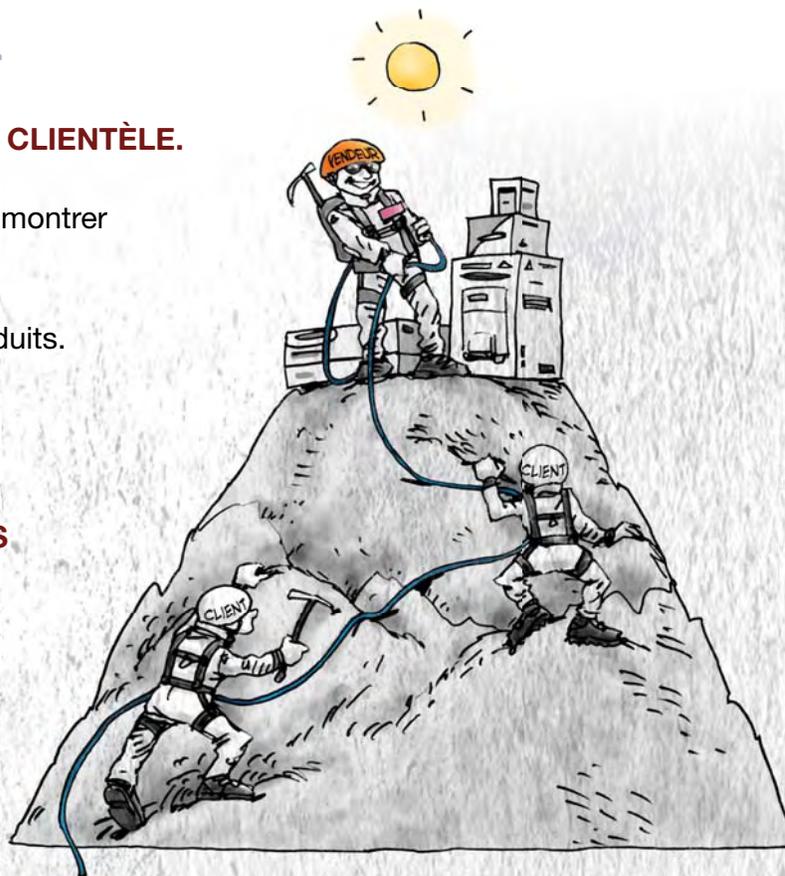
Démontrez vos connaissances techniques des produits. Cela vous donnera de la crédibilité.

AFFICHEZ UNE ATTITUDE ET DES RÉACTIONS APPROPRIÉES DEVANT DES CLIENTES OU DES CLIENTS DIFFICILES.

Démontrez de la **compréhension** envers le client. Soyez **empathique**.

Essayez de déterminer la source de son attitude. Posez la question directement: «Qu'est-ce qui vous cause de l'insatisfaction?»

Restez calme en tout temps, prenez grand soin de ne pas créer de tensions supplémentaires.



EN CAS D'INSATISFACTION D'UN CLIENT

- Ne pas se défendre (en cherchant à justifier ou à expliquer l'erreur, on ne fait qu'alimenter la frustration).
- Ne jamais répondre non (éviter les mots à connotation négative ou d'opposition).
- Chercher à cerner le problème.
- Chercher un terrain d'entente.
- Ne jamais laisser partir la personne insatisfaite.

3.2 Fidéliser la clientèle.

EFFECTUEZ UNE PROMOTION EFFICACE DES MOYENS DE FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE.

N'hésitez pas à proposer les **services complémentaires** offerts par l'entreprise (par exemple, services d'installation, de rénovation, de livraison, de garantie, d'assurances, de crédit, etc.).

Mettez en évidence les causes soutenues par l'entreprise.

Invitez le client à visiter le site Internet de l'entreprise pour plus d'informations. Proposez-lui de compléter les sondages en ligne (ou autre) afin de contribuer à l'amélioration du service.

Soyez disponible pour répondre aux questions des clients même s'ils ne prévoient pas faire un achat à court terme.

Si votre entreprise n'offre pas de moyens de fidélisation, n'hésitez pas à en proposer à la direction.



EXEMPLES DE MOYENS DE FIDÉLISATION

Cadeau avec achat

Rabais sur achat ultérieur

Échantillon

Journées spéciales / événements

Concours

Cartes de points / cartes de fidélité

Cartes de crédit maison

Cartes d'escompte

Bulletins d'information électroniques

Service de livraison

Emballages-cadeaux

Sacs réutilisables

3.2 Fidéliser la clientèle.

CONFIRMEZ LA JUSTESSE DE L'INFORMATION QUE VOUS TRANSMETTEZ À LA CLIENTÈLE.

Assurez-vous de donner les **bons renseignements** aux clients. Dans le doute, vérifiez avec vos collègues, les fournisseurs, dans des ouvrages de référence, etc.

Il est essentiel que vous fassiez preuve d'honnêteté envers le client. C'est une **question de confiance**. Non seulement votre réputation en dépend, mais aussi celle de l'entreprise.



SOYEZ HONNÊTE!

Rappelez-vous que le pire danger qu'il y a à tromper autrui, c'est qu'on finit par se tromper soi-même.

OFFREZ UN SERVICE PERSONNALISÉ ET COURTOIS.

Développez une relation de confiance avec le client. Conservez une attitude amicale mais sans familiarité. Offrez les services prévus par l'entreprise selon leur pertinence **en fonction des besoins du client**.

Prenez soin d'**inclure le ou les accompagnateurs** dans le processus



3.3 Effectuer des remboursements et des échanges.

CONNAÎTRE LES DIRECTIVES DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE D'ÉCHANGES ET DE REMBOURSEMENTS

RETOUR D'UN BIEN NON DÉFECTUEUX

Selon la loi, un commerçant n'est pas obligé de reprendre le bien, de l'échanger ou de remettre une note de crédit. La majorité des marchands consentent à l'une ou l'autre de ces solutions lorsque le bien est en bon état et qu'il est rendu dans un délai raisonnable.

Le délai varie selon le magasin ou selon l'article, et dans presque tous les magasins on consent à le prolonger durant la période des Fêtes. Les commerçants sont libres de fixer les conditions de leurs politiques internes, pourvu qu'ils respectent la Politique d'échange ou de remboursement annoncée.

RETOUR D'UN BIEN DÉFECTUEUX

La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que les biens qu'on se procure doivent pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable.

Si un bien est défectueux, le marchand est obligé de le réparer ou de le faire réparer sans frais supplémentaires pour le consommateur. Si le bien ne peut être réparé, il doit alors l'échanger, et si cela est impossible, le commerçant doit rembourser le consommateur.

Source: site Web de l'Office de la protection du consommateur. <http://www.opc.gouv.qc.ca/>

3.3 Effectuer des remboursements et des échanges.

EFFECTUEZ UNE VÉRIFICATION APPROPRIÉE DES RAISONS DU RETOUR.

Vérifiez avec le client quelles sont **les raisons du retour**. Demandez au client d'expliquer le bris, s'il y a lieu.

EFFECTUEZ UN EXAMEN COMPLET DE LA MARCHANDISE RETOURNÉE ET DE L'EMBALLAGE.

Déterminez le **bien-fondé de la demande** de retour ou d'échange.

Évaluez l'usure de la marchandise et tentez de déterminer à quel type et à quelle durée d'utilisation elle a été soumise.



VÉRIFIEZ MINUTIEUSEMENT LA FACTURE.

Remarquez **la date et le lieu de l'achat** du produit, le mode de paiement et s'il s'agit bien de la marchandise pour laquelle le remboursement ou l'échange est demandé.

VÉRIFIEZ ATTENTIVEMENT ET APPLIQUEZ LES CLAUSES DE LA GARANTIE.

Confirmez que le produit est **couvert par une garantie** et que celle-ci est valide et applicable.

Vérifiez la **couverture offerte** par la garantie. Déterminez l'émetteur de la garantie (fournisseur ou garantie-maison).

MANIFESTEZ DE LA POLITESSE ET DE LA DIPLOMATIE.

Restez **poli et courtois**. Dans les cas où vous ne pouvez satisfaire le client, communiquez l'information sans élever le ton en utilisant les mots appropriés. Évitez les confrontations.

Tenez-vous en aux politiques de l'entreprise en matière d'échange et de remboursement. Demandez à votre supérieur de rencontrer le client si le cas est complexe (par exemple, si un échange implique une différence de prix que le client refuse d'assumer).

Rappelez-vous que chaque cas est **unique**. Traitez-les en faisant preuve **de jugement et de bon sens**.

RESPECTEZ LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DU CLIENT.

Protégez les données confidentielles liées aux cartes de crédit et aux dossiers clients (ex. : coordonnées).



3.3 Effectuer des remboursements et des échanges.

DÉMONTREZ UNE ATTITUDE D'OUVERTURE.

Écoutez attentivement le client et assurez-vous de bien comprendre sa demande.

Expliquez les politiques de l'entreprise applicables.

Cherchez un **moyen de satisfaire le client**.

Posez-lui des questions dans le but de trouver une piste de solution au problème.

RESPECTEZ LES LIMITES DE VOTRE POSTE.

Abstenez-vous d'accéder à la demande d'un client si vous n'avez pas l'autorité pour le faire.

Accompagnez les clients demandant d'effectuer des échanges ou des remboursements jusqu'à la personne responsable, particulièrement si le cas semble problématique.

Introduisez le client auprès de la personne responsable ; présentez-le et faites un résumé de la problématique. Ceci évitera au client de répéter son histoire en entier pour une seconde fois et il se sentira compris et écouté.



PROPOSEZ D'AUTRES PRODUITS OU SERVICES AU CLIENT.

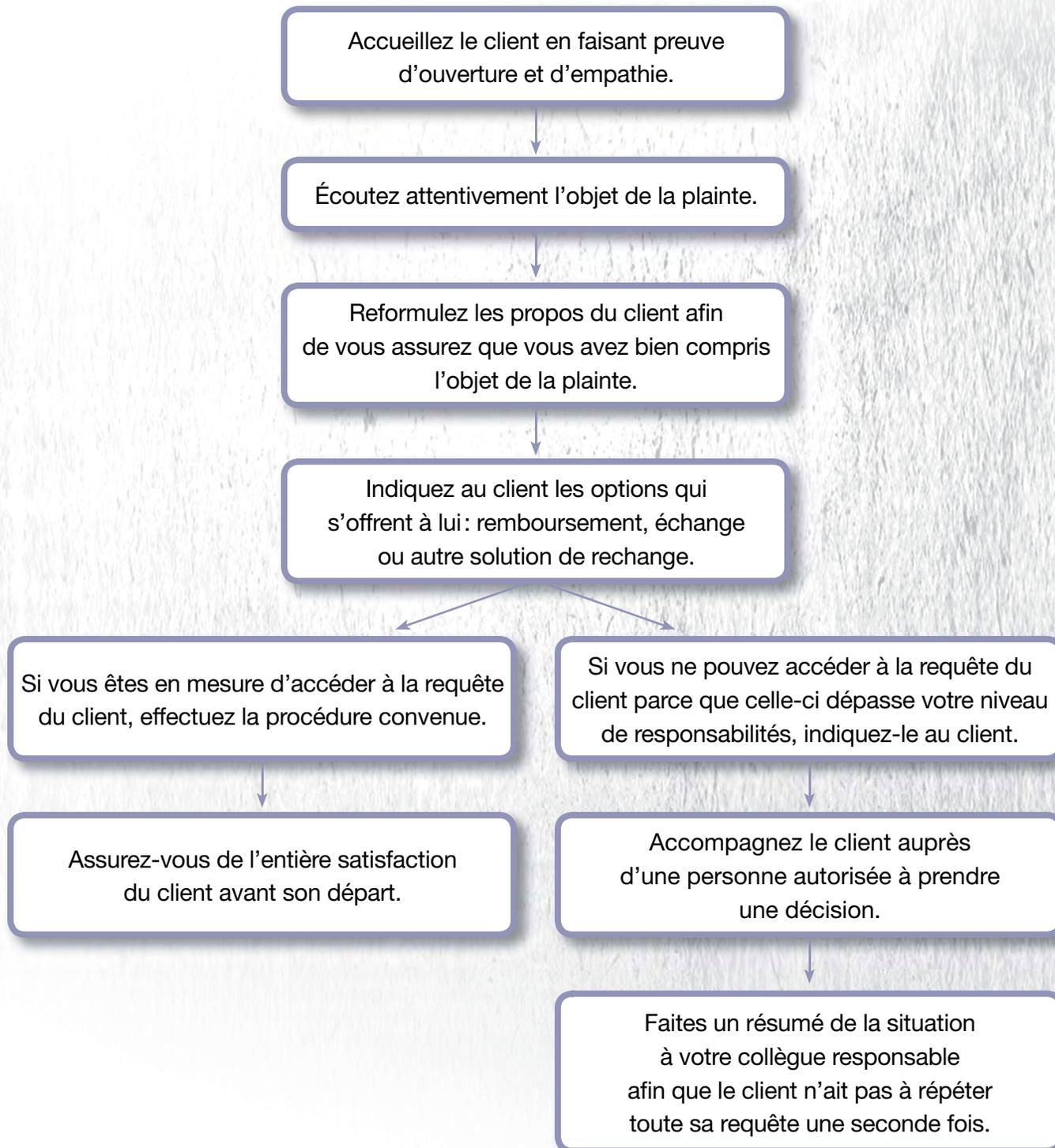
Tenez-vous informé des règlements possibles :

échange du produit en magasin, remboursement du produit selon les politiques de l'entreprise, retour du produit au manufacturier à des fins de réparation ou d'échange.

Si ces règlements ne sont pas applicables, suggérez au client un nouvel achat en remplacement du produit qui cause un problème ou en complément du produit.

3.4 Recevoir les plaintes et assister la clientèle.

COMMENT RECEVOIR ET TRAITER UNE PLAINTE ?



3.4 Recevoir les plaintes et assister la clientèle.

RECEVEZ LES PLAINTES DES CLIENTS.

Accueillez le client en faisant preuve d'empathie. **Écoutez-le** lorsqu'il vous explique l'objet de la plainte. **Reformulez** celle-ci pour vous assurer de sa teneur exacte. N'hésitez pas à **poser des questions** si certains points ne vous semblent pas clairs. Prenez le temps de **bien comprendre le motif** de la plainte. Indiquez au client les **options possibles** (ex. : remboursement, échange, etc.).

Si vous ne pouvez pas répondre à sa demande, prenez le temps de lui expliquer pourquoi et **orientez-le au bon endroit** (ex. : votre superviseur).

Accompagnez le client auprès de la personne responsable et faites un résumé de la problématique à celle-ci afin que le client n'ait pas à se répéter et se sente compris et écouté.



TRAITEZ LA PLAINTE DE FAÇON APPROPRIÉE.

Questionnez le client pour lui permettre de tout exprimer quant au motif de sa plainte. Appliquez les politiques de l'entreprise **uniformément** pour toutes les plaintes. Soyez juste envers tous.

Expliquez au client l'intérêt de l'entreprise à lui donner le service et précisez la politique de traitement des plaintes en démontrant un souci de rendre le client entièrement satisfait. Procédez rapidement à la **mise en place d'une solution appropriée** pour le client.

Évitez de repousser le client par un non formel. Si vous êtes incapable d'accéder à sa demande, indiquez-lui des solutions possibles ou une procédure à suivre.

Si vous recevez la plainte par courriel, assurez-vous d'**effectuer un suivi** avec le client et les responsables concernés.



DÉMONTREZ UNE ATTITUDE CALME, EMPATHIQUE ET RASSURANTE.

Gardez en tête plus d'une piste de solution pour le traitement.

Démontrez de l'assurance en toute circonstance.

Exprimez le désir de l'entreprise de tout mettre en œuvre pour satisfaire le client et faites preuve de compréhension relativement au problème auquel il fait face.

TRUC

Rappelez-vous que votre attitude face à une personne insatisfaite est aussi importante que ce que vous lui offrez comme dédommagement.

RESPECTEZ LES LIMITES DU NIVEAU DE RESPONSABILITÉ DE VOTRE POSTE.

Trouvez une solution et appliquez-la si vous y êtes autorisé. Sinon, prenez note de la plainte et envoyez-la au niveau d'autorité susceptible de pouvoir la régler. Dirigez toujours le client **vers une personne qui aura l'autorité d'agir** afin de ne pas transférer le client plusieurs fois, d'une personne à l'autre. Prenez le temps d'accompagner le client.



3.4 Recevoir les plaintes et assister la clientèle.

RESPECTEZ LA CLIENTÈLE.

Gardez votre calme et restez poli avec le client. Ne traitez aucune plainte à la légère, même si vous la jugez futile.

Rappelez-vous que, en fonction du mode de vie, de la condition physique ou de l'âge d'une personne, un problème qui vous paraît banal peut prendre des proportions démesurées pour d'autres.



ATTENTION : UNE CLIENTÈLE INSATISFAITE PEUT COÛTER CHER !

Saviez-vous que pour une **(1)** personne qui se plaint des produits et des services d'une entreprise, cinq **(5)** autres ne se plaignent pas ouvertement, mais sont tout de même insatisfaites ?

Saviez-vous que pour cinq **(5)** personnes qui ne se plaignent pas ouvertement, deux **(2)** en parlent à dix **(10)** autres personnes, et trois **(3)** en parlent à cinq **(5)** autres personnes ?

En conséquence, **35** nouvelles personnes risquent de se faire une mauvaise opinion de l'entreprise.

Donc, pour une **(1)** seule plainte :

- **5** personnes ne se plaignent pas ouvertement ;
- **35** personnes risquent de se faire une mauvaise opinion ;
- **41** clients sont probablement perdus !

Combien de plaintes une entreprise peut-elle se permettre ?

Profession

CONSEILLÈRE-VENDEUSE
CONSEILLER-VENDEUR

COMMERCE DE DÉTAIL



Effectuer des opérations liées au service à la clientèle.

Précisions

Cet exercice vous aidera à acquérir des connaissances au regard du service à la clientèle ou à les mettre à jour. La première partie concerne les types de clients que vous êtes appelés à côtoyer. La deuxième traite de la fidélisation de la clientèle, des échanges et des remboursements ainsi que de la réception et du traitement des plaintes.

MARCHE À SUIVRE

À chacune des parties, répondez aux questions au meilleur de vos connaissances, à partir du module et de votre expérience de travail.

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 1

1. Nommez trois attitudes à adopter lorsque vous interagissez avec un client.

2. Donnez deux exemples de comportement qui démontrent votre intérêt à l'égard de la clientèle.

3. Indiquez deux façons de bien gérer votre stress au travail.

4. Nommez deux aspects du service à la clientèle que vous jugez particulièrement importants, puis expliquez pourquoi.

5. Déterminez trois types de clients que vous rencontrez régulièrement et notez leurs caractéristiques de même que les approches ou les attitudes appropriées pour chacun.

Type de client	Caractéristiques	Approches et attitudes possibles
	1. 2. 3.	1. 2. 3.
	1. 2. 3.	1. 2. 3.
	1. 2. 3.	1. 2. 3.

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 2

1. Quels sont les moyens de fidélisation offerts par votre entreprise ?
Comment en faites-vous la promotion ?

2. Décrivez cinq étapes de la procédure à suivre lorsqu'un client se présente pour un échange ou un remboursement.

3. Indiquez les sept étapes du traitement d'une plainte.

4. À partir d'exemples, indiquez trois difficultés que l'on peut rencontrer lorsqu'un client se présente pour un échange, un remboursement ou pour faire une plainte, puis expliquez comment y répondre.

AUTOÉVALUATION

En remplissant cette grille, demandez-vous si vous avez bien compris et réalisé chacun des éléments d'évaluation. Indiquez :

- « Bon » si vous maîtrisez très bien l'élément de compétence ;
- « Moyen » si vous êtes à l'aise avec l'élément de compétence, mais que quelques situations vous causent encore des problèmes ;
- « Faible » si vous éprouvez généralement des difficultés avec la tâche à accomplir.

Soyez aussi honnête que possible. Dans les cas où vous répondez « Moyen » ou « Faible », inscrivez pourquoi (difficultés rencontrées).

Grille d'autoévaluation	Autoévaluation			Commentaires du tuteur (s'il y a lieu)
	Bon	Moyen	Faible	
J'ai une approche et une interaction judicieuses avec les différents types de clientèle rencontrés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je gère efficacement mon stress en milieu de travail, je reste calme en toutes circonstances.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je suggère à chaque client un ou plusieurs moyens de fidélisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je procède à des échanges ou des remboursements dans le respect des politiques de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je reçois et traite les plaintes correctement en donnant la priorité à la satisfaction du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Difficultés rencontrées :



 www.detailquebec.com
 info@detailquebec.com

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL



Commission
des partenaires
du marché du travail
Québec 