

compétence



Profession

**SUPERVISEURE
SUPERVISEUR
DE PREMIER NIVEAU**

COMMERCE DE DÉTAIL

**Assurer la qualité du
service à la clientèle.**



Détail
Québec

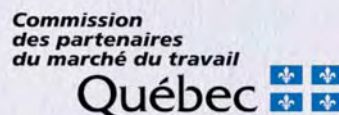
La ressource du commerce

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 superviseure, superviseur de premier niveau 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 978-2-923440-17-0

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2009

Novembre 2009



compétence



**Assurer la qualité du
service à la clientèle.**

Table des matières

Introduction	2
3.1 Interagir avec différentes clientèles	3
3.2 Fidéliser la clientèle	8
3.3 Vérifier la satisfaction de la clientèle	11
3.4 Traiter les plaintes	13
3.5 Traiter les retours de marchandises de la clientèle	18
Exercice	21

Introduction

Éléments de compétence à maîtriser

Une fois maîtrisée, cette compétence vous permettra de développer les habiletés nécessaires suivantes :

- Interagir avec différentes clientèles.
- Fidéliser la clientèle.
- Vérifier la satisfaction de la clientèle.
- Traiter les plaintes.
- Traiter les retours de marchandises de la clientèle.

Le service à la clientèle constitue la priorité n° 1 du superviseur de premier niveau. 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 toujours raison et est en droit d'être bien servi et respecté. C'est aussi la personne la plus importante qui fasse affaire avec votre entreprise, 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 et il est important de bien les comprendre afin de les satisfaire. Vous devrez connaître les différents types de clients et les faire connaître à vos employés. Vous aurez à interagir avec les clients les plus difficiles. Vous devrez également garder votre calme en toute circonstance et faire preuve d'empathie.

Il est aussi important de fidéliser votre clientèle. Offrez un service personnalisé, démarquez-vous et sachez mettre de l'avant des mesures qui encourageront vos clients à revenir.

Par ailleurs, vous devrez être en mesure d'évaluer la satisfaction des clients, notamment en les observant et en les questionnant. Les plaintes des clients vous seront généralement adressées. Il vous faudra faire preuve de diplomatie, de tact et de doigté pour vous assurer que le client repartira satisfait.

Les retours de marchandise de la clientèle exigent aussi plusieurs vérifications d'usage.

La lecture de ce module vous procurera des bases vous permettant de bien gérer les opérations de service à la clientèle et d'en assurer la qualité.

3.1 Interagir avec différentes clientèles.

ASSUREZ UNE ADAPTATION HARMONIEUSE AUX DIFFÉRENTES CLIENTÈLES.

Soyez polis et courtois envers tous, sans tenir compte de leurs particularités (âge, sexe, nationalité, etc.).

Assurez la **formation du personnel** afin qu'il soit au courant des attitudes et des comportements attendus : tous les clients doivent être vouvoyés, la même attention doit être accordée à tous et il est primordial de laisser paraître sa disponibilité ainsi que son ouverture d'esprit en tout temps.

Au fur et à mesure que des situations particulières se présentent, donnez du « feed-back » à votre personnel. Quand le client a quitté, donnez votre appréciation et des trucs afin d'outiller vos employés.

Utilisez l'humour avec parcimonie, car tous ne possèdent pas le même genre d'humour.

Prenez en charge les clients les plus difficiles.

**ATTENTION! LES PRÉJUGÉS
N'ONT PAS LEUR PLACE DANS
LE SERVICE À LA CLIENTÈLE.**

Ne jugez jamais un client en fonction de son âge, de son apparence 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.



3.1 Interagir avec différentes clientèles.

GÉREZ EFFICACEMENT VOTRE STRESS.

Gérez votre temps pour maximiser le travail que vous pourrez accomplir. **Planifiez** votre travail (tâches, activités, événements, etc.). Cela vous permettra aussi de savoir où vous en êtes. N'hésitez pas à **déléguer** certaines tâches, cela vous permettra de consacrer plus de temps à la gestion des opérations.

Si vous vous sentez dépassé, **relativisez**, considérez le positif et prenez les choses une à la fois. Accordez-vous des **pauses** pour vous recentrer.

Favorisez l'**entraide** et le travail d'équipe.

Lors de vos interactions avec les autres (clients, employés, supérieurs), demeurez calme et de bonne humeur. Portez une attention particulière à votre ton de voix et à votre choix de mots afin de transmettre une attitude positive et qui inspire confiance.

LES MEILLEURS TRUCS ANTISTRESS:

- la planification ;
- un peu de recul ;
- du temps pour relaxer ;
- l'entraide.



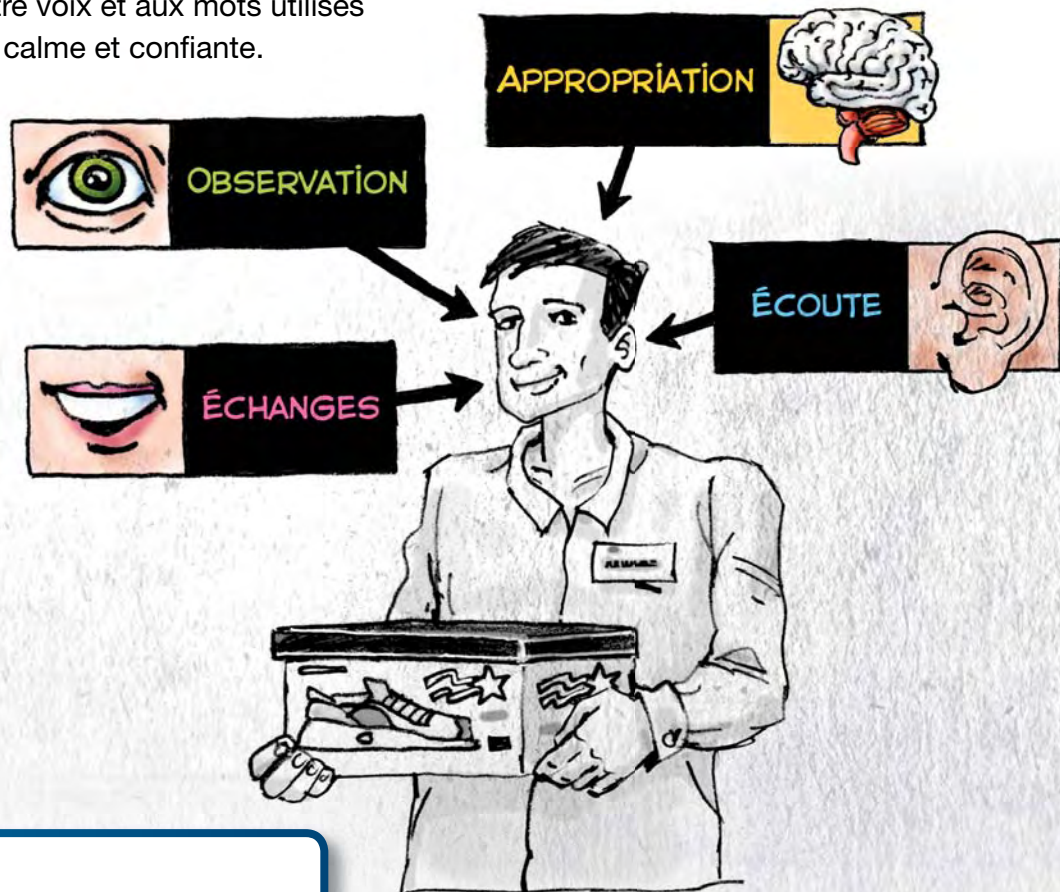
FAITES PREUVE D'ENTREGENET ET D'INTÉRÊT POUR LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE..

Saluez promptement les clients, démontrez-leur que vous êtes à l'écoute, disponible, et regardez-les dans les yeux.

Démontrez de l'**intérêt** pour ce que les clients vous expriment.
Pratiquez l'écoute active, **interagissez**.

Portez attention au ton de votre voix et aux mots utilisés
pour transmettre une attitude calme et confiante.

Soyez **ouvert** et **amical**.



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!

3.1 Interagir avec différentes clientèles.

GÉREZ EFFICACEMENT VOTRE STRESS.

Assistez vos employés aux prises avec des clients plus difficiles.

Restez calme, attentif et sympathique. Utilisez un langage respectueux. Faites preuve **d'empathie et de compréhension**.

Vérifiez avec le client ce qui le préoccupe et voyez comment vous pouvez apporter une solution à son problème.

Respectez la politique de l'entreprise en matière de service à la clientèle.

Si votre client désire toujours plus que ce qui est offert (meilleurs prix, services, garanties), ne vous laissez pas intimider, sachez lui transmettre calmement que les prix annoncés sont déjà honnêtes et avantageux, démontrez-lui qu'il ne se fait pas avoir.

Si le client est colérique, assurez-vous que vous n'empiétez pas sur son espace. Sinon, écoutez-le; le client a souvent une bonne raison. Soyez compréhensif et aidez-le à trouver une solution.

Si votre client est renfermé, ici encore, peut-être êtes-vous dans son espace? Sinon, laissez-lui plus de temps, parlez-lui en vous assurant qu'il écoute. Tentez de susciter sa curiosité; il s'ouvrira alors plus facilement.

EXPRESSIONS CONSEILLÉES:

- Souci.
- 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.

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 (rayer 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.

ÉTABLISSEZ UN LIEN DE CONFIANCE AVEC LA CLIENTÈLE.

Placez-vous en situation **d'écoute et de conseil**. Répondez aux questions des clients, procurez-leur l'information qu'ils désirent sur les différents produits et services.

Assurez-vous de ne transmettre que **des informations vérifiées et vérifiables**. Si vous n'avez pas l'information requise sous la main, proposez au client de faire les recherches nécessaires pour la trouver.

Offrez au client des **explications sur les garanties et les politiques de service à la clientèle**. Rassurez le client sur l'achat qu'il compte faire et mettez en valeur les **avantages** qu'il en tirera.

DÉMONTREZ À LA CLIENTÈLE L'IMPORTANCE QUE VOUS LUI ACCORDEZ.

Accordez à votre client toute votre attention et ne vous laissez pas distraire. Écoutez et répondez adéquatement à ses questions.

Faites affaire avec un seul client à la fois et essayez d'éviter d'être interrompu pendant que vous êtes avec lui.



ATTITUDES QUI INSPIRENT CONFIANCE :

- Faire preuve de crédibilité.
- Être honnête.
- Pratiquer l'écoute active.
- Bien se tenir, porter attention à son langage non verbal (proscrire des postures telles que se tenir les bras croisés ou derrière le dos, s'accoter sur le comptoir ou le mur).

3.2 Fidéliser la clientèle.

FIDÉLISEZ 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.

Utilisez Internet pour recevoir les commentaires des clients, répondre aux plaintes, offrir le statut de client privilégié à certains clients réguliers ou encore, gérer une banque de données.

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 :

- Bulletins d'information électroniques
- Cadeau avec achat
- Cartes de crédit maison
- Journées spéciales/événements
- Service d'emballages cadeaux
- Rabais sur achat ultérieur
- Cartes d'escompte
- Cartes de points/cartes de fidélité
- Sacs réutilisables
- Échantillons
- Service de livraison
- Concours

OFFREZ UN SERVICE PERSONNALISÉ ET COURTOIS.

Saluez le client dès son entrée dans le commerce. Vouvoyez-le dans tous les cas. Démontrez que vous êtes à son **écoute**, questionnez-le pour clarifier ses requêtes. Offrez-lui un service qui tient compte de ses besoins, mais aussi de ses contraintes. Serrez la main de vos clients lors de la conclusion d'un achat important.

Conservez des relations harmonieuses avec la clientèle. Assurez-vous que le personnel donne une **information juste** au client en tout temps. Prenez soin de créer une ambiance de travail favorable au travail d'équipe; celle-ci sera bénéfique pour vos clients.



DONNEZ SUITE AUX RÉSULTATS DES SONDAGES SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE.

Informez régulièrement votre personnel des commentaires des clients et, au besoin, des améliorations nécessaires.

Assurez la formation du personnel en ce qui concerne les lacunes relevées par les clients ou les nouveaux développements dans votre domaine de travail.

Démontrez des attentes claires relativement au service à la clientèle. Cela aidera vos employés à vous suivre.

Proposez des projets à vos supérieurs en fonction des commentaires des clients.



3.2 Fidéliser la clientèle.

ASSUREZ LA JUSTESSE DE L'INFORMATION TRANSMISE AUX CLIENTS.

Exigez de votre personnel une bonne connaissance des produits et services offerts aux clients. Sachez lui proposer des moyens pour l'acquérir tels que la consultation de sources d'information sur l'intranet, Internet, en catalogues ou par la lecture de revues spécialisées. N'hésitez pas à le questionner ensuite pour savoir si l'information est bien maîtrisée.

Vérifiez également auprès de vos employés s'ils ont suivi les cours de formation disponibles au sein de l'entreprise, le cas échéant. Invitez-les aussi à suivre les cours de formation offerts par les représentants des fournisseurs sur leurs produits.

PRENEZ LES MOYENS POUR ASSURER LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS PAR LE PERSONNEL.

Écoutez discrètement les interactions entre votre personnel et la clientèle. Intervenez, au besoin, pour corriger les informations sur les produits et services offerts aux clients.

Durant vos propres interventions auprès de la clientèle, assurez-vous de donner l'exemple en adoptant une attitude irréprochable.



Rencontrez régulièrement le personnel de manière individuelle. Lors de ces rencontres, discutez avec lui des attentes qu'il a et informez-le des attentes que vous (c'est-à-dire l'entreprise) avez ; proposez-lui de se perfectionner par divers cours, capsules de formation, etc.



3.3 Vérifier la satisfaction de la clientèle.

EFFECTUEZ UN CHOIX JUDICIEUX DE QUESTIONS À POSER À LA CLIENTÈLE EN MAGASIN.

Prenez le temps de bien comprendre la teneur des demandes des clients en **posant les bonnes questions** sur différents sujets : l'expérience d'achat, le service à la clientèle, la variété des produits offerts, etc. Allez à la pêche aux informations ; observez les clients lorsqu'ils effectuent leurs achats, suggérez à la direction de placer une boîte de commentaires ou d'élaborer un questionnaire de satisfaction.

Toutes ces informations vous donneront des pistes quant aux améliorations à apporter concernant la qualité du service à la clientèle.

DÉMONTREZ DE LA RIGUEUR ET DE L'OBJECTIVITÉ.

Soyez rigoureux dans votre recherche d'informations : recueillez de l'information concernant le niveau de satisfaction de votre clientèle, et ce, sur une base routinière.

Soyez objectif : considérez autant les mauvais commentaires que les bons. C'est à partir de ceux-ci que vous pourrez apporter une amélioration au service à la clientèle.

3.3 Vérifier la satisfaction de la clientèle.

EFFECTUEZ UN SUIVI ATTENTIF DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE.

Joignez-vous à vos conseillers-vendeurs pour rencontrer certains clients.

Traitez les plaintes des clients et donnez suite aux recommandations provenant d'enquêtes ou de sondages réalisés auprès des clients. Échangez avec votre personnel sur les attentes des clients et planifiez les moyens pour les satisfaire.

Donnez suite aux correctifs prévus par les garanties sur les produits ou services vendus.

Après avoir apporté les correctifs nécessaires, vérifiez de nouveau la satisfaction de la clientèle ; c'est un processus à répéter constamment.

TRANSMETTEZ EFFICACEMENT L'INFORMATION À VOS SUPÉRIEURS ET AU PERSONNEL.

Tenez des réunions d'équipe pour discuter de la satisfaction de la clientèle.

Utilisez l'intranet de l'entreprise, lorsque disponible, pour transmettre les mêmes informations à tous ou placez des mémos dans la salle des employés et assurez-vous que tout le personnel en prendra connaissance, notamment en lui demandant d'apposer ses initiales sur le message.

Échangez régulièrement des informations avec vos collègues de travail et validez personnellement les informations obtenues.

Lorsqu'un problème survient, notez-le dans un rapport ainsi que les solutions envisagées pour pallier le problème ; tenez des rencontres d'équipe lorsque les nouvelles mesures ont été approuvées afin que tous les appliquent.

Faites un suivi auprès de vos supérieurs et de l'équipe à la suite des changements apportés ; ont-ils été concluants ?



3.4 Traiter les plaintes.

RESPECTEZ LA CLIENTÈLE.

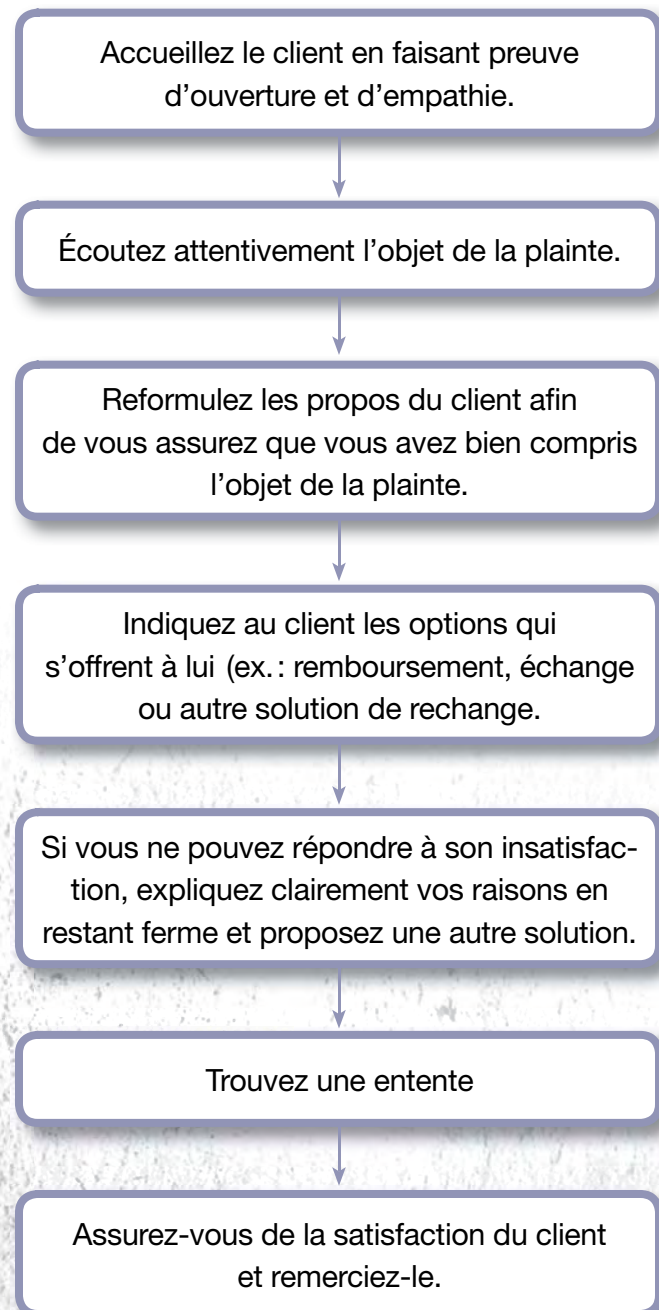
Accueillez le client en faisant preuve d'empathie. Écoutez-le attentivement lorsqu'il vous explique l'objet de la plainte. **Reformulez** pour vous assurer de sa teneur exacte. **Traitez la plainte immédiatement** s'il est en votre pouvoir de lui offrir une solution.

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**. Si vous ne pouvez pas répondre à sa demande, prenez le temps de lui **expliquer pourquoi**.

Trouvez une entente avec le client. Lorsqu'il est satisfait, saluez-le et remerciez-le.



COMMENT TRAITER UNE PLAINTE ?



3.4 Traiter les plaintes.

MANIFESTEZ DE LA POLITESSE ET DE LA DIPLOMATIE.

Faites preuve d'empathie. N'hésitez pas à faire savoir au client que vous le comprenez. Demeurez **professionnel** lors de vos communications avec le client. Ne vous défendez pas et prenez la plainte au sérieux; il en va de la réputation de votre entreprise.

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

Expliquez les politiques de l'entreprise applicables à sa situation.

Cherchez un moyen de le satisfaire. Posez des questions dans le but de trouver une piste de solution au problème.

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

RÉSOLVEZ LES PROBLÈMES.

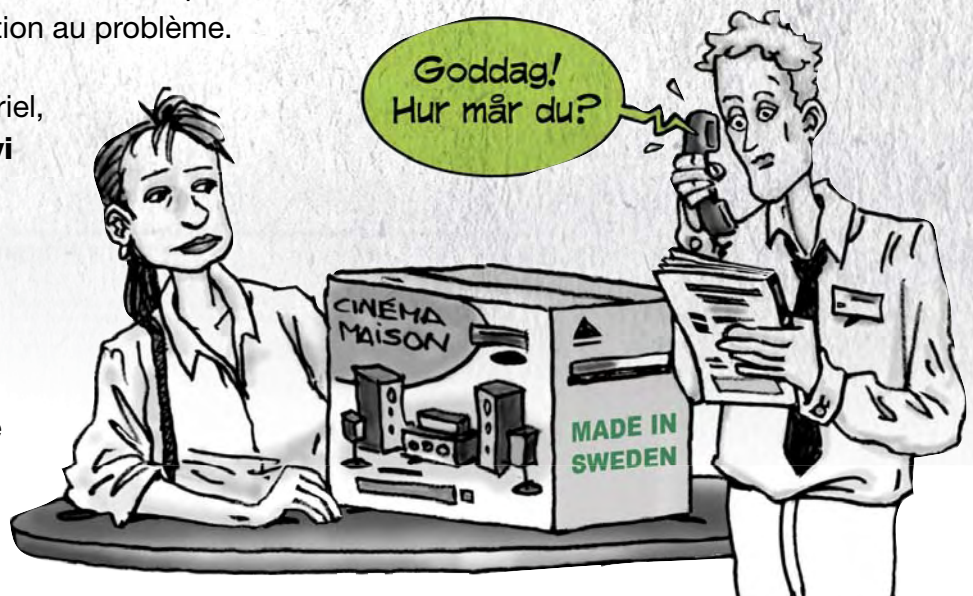
Si la plainte concerne un problème d'hygiène, de propreté ou de sécurité, assurez le client que des mesures seront prises pour remédier au problème. Si possible, **passez immédiatement à l'action**.

Si la plainte vise un employé en particulier, informez le client que vous prendrez le temps d'enquêter sur les faits et que vous prendrez les mesures requises.

Assurez-vous que le client est satisfait des démarches que vous lui proposez d'entreprendre; au besoin, demandez-lui s'il a des suggestions supplémentaires. Mettez tout en œuvre pour qu'il reparte avec une bonne opinion de son expérience.

Effectuez un suivi auprès du client.

Remerciez-le de vous avoir avisé du problème.



3.4 Traiter les plaintes.

AFFICHEZ UNE ATTITUDE CALME, EMPATHIQUE ET RASSURANTE.

Discutez avec le client. **Prenez le temps** requis pour lui répondre. Gardez votre **sourire** et un ton de voix **calme**. Rassurez le client en lui affirmant que vous ferez tout ce qui est en votre pouvoir pour qu'il soit de nouveau satisfait.

RESPECTEZ LES LIMITES DE VOS RESPONSABILITÉS.

Répondez à toutes les plaintes qui sont de votre ressort. Offrez des solutions adaptées au problème.

Si vous n'avez pas autorité pour résoudre la plainte, prenez soin d'accompagner le client auprès d'un supérieur afin qu'une solution lui soit fournie dans les plus brefs délais. Effectuez un suivi personnalisé afin de vous assurer de l'entière satisfaction du client.



3.4 Traiter les plaintes.

RÉALISEZ LES VÉRIFICATIONS D'USAGE.

Si la plainte concerne un problème d'hygiène ou de propreté, faites une constatation du problème rapporté. Dans les cas où la plainte s'adresse au service reçu par le client, posez des questions pour connaître l'ensemble des faits et validez l'information auprès de votre personnel.

Si la plainte vise un employé en particulier, procédez à une petite enquête interne pour voir s'il y a eu manquement de sa part; rencontrez-le afin d'obtenir sa version des faits.

Déterminez la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis du problème.



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 ?

3.5 Traiter les retours de marchandises de la clientèle.

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/>

RÉALISEZ DE MANIÈRE SOIGNÉE LES VÉRIFICATIONS D'USAGE.

Vérifiez la **facture** pour valider l'achat effectué, la date de l'achat, l'endroit de l'achat, le type de garantie ou le droit de retour applicable.

Faites une constatation du **problème** rapporté par le client (ex. : bris, défaut de fabrication, saleté, etc.).

Examinez le produit faisant l'objet du retour, assurez-vous qu'il s'agit bien du même produit que le produit acheté. Déterminez les solutions que vous pouvez offrir à l'acheteur.



3.5 Traiter les retours de marchandises de la clientèle.

RESPECTEZ LES POLITIQUES DE RETOUR.

Vérifiez si le retour survient à l'intérieur des **délais** fixés dans les procédures de l'entreprise. Assurez-vous que la marchandise peut être retournée (par exemple, il ne doit pas s'agir d'une vente finale) et que le retour est justifié.

Vérifiez s'il y a une **garantie valable** sur l'achat et qui en est le responsable (l'entreprise ou le fournisseur). Déterminez si la garantie est applicable, notamment en ce qui concerne la date et les causes du retour.



PROPOSEZ D'AUTRES PRODUITS OU SERVICES À LA CLIENTE OU AU CLIENT.

Tenez-vous informé des règlements possibles : échange du produit en magasin, remboursement du produit selon les règles de l'entreprise, retour du produit au fabricant à des fins de réparation ou d'échange. Si ces règlements ne sont pas applicables, suggérez au client un nouvel achat en remplacement ou en complément au produit qui cause problème.

Profession

SUPERVISEURE
SUPERVISEUR
DE PREMIER NIVEAU

COMMERCE DE DÉTAIL

compétence



Assurer la qualité du service à la clientèle.

Précisions

Cet exercice, qui se divise en trois parties, vous aidera à développer vos compétences en service à la clientèle.

La première partie concerne les types de clients que vous êtes appelé 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.

La troisième et dernière partie vise à vous sensibiliser à la gestion des cas difficiles.

FICHE D'EXERCICE – PARTIE 1**MARCHE À SUIVRE**

Répondez aux questions suivantes au meilleur de vos connaissances, à partir du module et de votre expérience de travail.

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.	☐	☐	☐	
Je gère efficacement mon stress en milieu de travail, je reste calme en toutes circonstances.	☐	☐	☐	
Je suggère à chaque client un ou plusieurs moyens de fidélisation.	☐	☐	☐	
Je procède à des échanges ou des remboursements dans le respect des politiques de l'entreprise.	☐	☐	☐	
Je reçois et traite les plaintes correctement en donnant la priorité à la satisfaction du client.	☐	☐	☐	

Difficultés rencontrées :

[illegible]



 www.detailquebec.com
 info@detailquebec.com

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



Commission
des partenaires
du marché du travail
Québec 