

## **Bienvenue à la bibliothèque des vidéos de formation QMR**

Volume 3 : *Gérer l'agressivité : Le service client* - Vidéo de formation sur le service clients.

### *Introduction:*

Ce volet de la **bibliothèque des vidéos de formation QMR** consiste en quatre scènes qui répondent à des défis associés à la gestion de clients hostiles et en colère. Chacune des scènes est suivie d'une brève discussion d'experts en ressources humaines, du milieu judiciaire, ainsi que des spécialistes en service clients qui réviseront les points clés assimilés.

### *Notre méthodologie d'apprentissage :*

La **bibliothèque des vidéos de formation QMR** est une ressource flexible pouvant être adaptée à différentes situations :

- Inclure dans un programme de formation conçu et présenté par votre entreprise
- Utiliser pendant une session de suivi pour les employés étant déjà familiers avec le sujet abordé
- Présenter par le chef d'équipe ou le superviseur pour aider un groupe à se concentrer sur un défi précis concernant les comportements
- Utiliser pour entamer la discussion portant sur une grande variété de problématiques reliées au travail d'équipe

Vous pouvez donc adapter cette ressource d'apprentissage selon vos besoins spécifiques.

Ce guide offre à l'animateur une série de questions qui peuvent servir à stimuler la discussion après le visionnage des scènes. Nous recommandons la méthodologie suivante dans la plupart des cas :

1. Accueillez les participants, *présentez* le sujet qui sera abordé et expliquez pourquoi cette session de formation a été planifiée.
2. Visionnez la *scène vidéo*. Arrêtez avant la discussion des experts.
3. Distribuez les *feuilles de travail* et demandez aux participants de répondre aux questions tout en notant leurs idées.
4. Animez une *discussion* en posant les questions une à la fois et demandez du feedback aux participants. Pour vous aider, votre Guide de l'animateur contient des suggestions de réponses à ces questions.
5. Visionnez la discussion des experts pour *renforcer les points clés* soulevés lors de votre discussion.

En achetant la **bibliothèque de vidéos de formation QMR**, Quality Media Resources vous octroie un permis permettant à votre entreprise de faire les copies nécessaires de ce guide et des feuilles de travail.

***Bibliothèque de vidéos de formation QMR- Volume III***

**Série: Gérer l'agressivité – le service client**

**INDEX**

<u>Scénario #</u>	<u>Titre</u>	<u>Problématiques</u>
1	Le guichet	Les raisons des plaintes d'un client ; quand la bureaucratie entrave le service ; se soucier des besoins du client ; quand il y a conflit entre les besoins du client et les besoins de l'employé interlocuteur
2	La rupture de stock	Les " cordes sensibles " du client ; poser des questions ouvertes ; trouver des alternatives pour satisfaire les besoins du client ; prendre position du côté du client face à un problème
3	Le retard de livraison	Ramener le client à un échange respectueux ; vers une communication précoce et efficace pour prévenir la colère et la déception des clients
4	La facture	Que faire quand un client dépasse les bornes et devient injurieux ; savoir définir le moment où un problème de service clients dégénère en problème de sécurité ; connaître ses propres " cordes sensibles "

Les scénarios sont suivis d'une série de feuilles de travail qui contiennent les questions de discussion pour chacune des scènes.

**SCÉNARIO UN : *Le guichet***

**Quel était le but initial du client dans cette scène ? Qu'attendait-il de l'employée et de l'agence ?**

(Le client voulait son permis aussi rapidement, facilement et bon marché que possible. Il s'attendait à ce que l'employée soit serviable et attentive à ses besoins. Il s'attendait à ce que l'agence lui rende le processus d'obtention du permis facile et bon marché.)

**Quels étaient le but et l'attente initiaux de l'employée dans cette scène ?**

(Son but était de quitter son travail le plus tôt possible et de ne pas se laisser retarder par ce client. Elle s'attendait à ce qu'il sache que le processus d'obtention du permis était long et cher, à ce qu'il ait déjà rempli les formulaires, etc...)

**Qu'aurait pu faire l'employée lors de la première visite du client afin de mieux le servir ?**

(Elle aurait pu s'enquérir plus exactement de ce dont il avait besoin et elle aurait pu mieux le préparer au processus dans lequel il s'engageait. Elle aurait également pu avoir plus de compassion vis-à-vis de la frustration et de la confusion de celui-ci et faire un effort sincère pour l'aider dans sa démarche.)

**Qu'a fait l'employée (ou pas fait) lors de la deuxième visite du client qui a aggravé la colère de celui-ci ?**

(Elle l'a surpris en lui donnant d'autres papiers à remplir. Elle n'a montré aucune compassion vis-à-vis de sa frustration. Elle ne lui a proposé aucune alternative véritable susceptible de mieux répondre à ses besoins. Elle a retardé l'appel d'un supérieur en dépit de la demande du client. En laissant le client appuyer sur une de ses "cordes sensibles", elle s'est elle-même laissée entraîner dans l'escalade du conflit

**Quelles leçons pourraient tirer l'agence et l'employée de cette scène ?**

(L'agence doit revoir ses procédures pour essayer d'optimiser le processus d'obtention du permis en faveur de ses clients. L'employée doit suivre un stage pour apprendre à gérer l'agressivité ainsi que les techniques primordiales du service client. Tous les deux doivent apprendre à donner la priorité aux besoins des clients.)

## SCÉNARIO DEUX : *La rupture de stock*

**Madame Richards (la cliente) était-elle initialement hostile lors de cet échange ?  
Sur laquelle de ses “ cordes sensibles ” a-t-on appuyé ?**

(Mme Richards était tendue mais pas hostile, initialement. Elle est devenue hostile quand elle s'est rendue compte qu'elle ne pourrait pas faire l'achat d'une paire de chaussons de danse aussi rapidement qu'elle s'y attendait. Elle s'est sentie dupée ou trompée par le magasin, ce qui a appuyé sur une “ corde sensible ”)

**Quel impact peuvent avoir des problèmes sans rapport direct avec le service client proprement dit sur l'interaction avec un client ?**

(Les clients ont avec eux un bagage immédiat et passé quand ils passent la porte. Une grande part de l'interaction avec l'interlocuteur du service client est fortement influencée par les expériences, les attentes, les sentiments et le tempérament du client. Le défi que doit relever l'interlocuteur du service client quand il aide un client hostile est de rester du côté du client – rendre la situation “ nous deux contre le problème ” plutôt que “ vous contre moi ”.)

**Comment l'employée aurait-elle pu mieux répondre à l'hostilité et la colère de Mme Richards ?**

(Au lieu d'accuser Mme Richards de prendre la chose trop à cœur, l'employée aurait dû mettre l'accent sur sa frustration, admettre sa colère, lui poser des questions ouvertes afin de déterminer ce qui l'a mettait tellement en colère – “ vous avez l'air très contrariée. Que puis-je faire pour vous aider à obtenir ce dont vous avez besoin ? ”- et proposer quelques alternatives pouvant l'aider à obtenir ce qu'elle était venue chercher.)

**Si vous étiez l'employée dans cette scène, quelles solutions possibles auriez-vous pu offrir à Mme Richards pour l'aider à trouver les chaussons de danse ?**

(Appeler une succursale s'il en existe. Appeler un concurrent pour voir s'il a les chaussons en question. Proposer à Mme Richards de lui livrer les chaussons avant que le premier cours de sa fille. Appeler le fournisseur. Proposer de vendre une paire plus chère au même prix que la paire de la publicité.)

**Quelle est la politique de votre entreprise en terme de qualité du service client ? Dans quelle mesure estimez-vous avoir la responsabilité de prendre des décisions face à une «situation client» difficile?**

## SCÉNARIO TROIS : *Le retard de livraison*

**Qu'aurait pu faire Nancy pour modérer le problème *avant* que Jamal arrive ?**

(Nancy aurait pu l'appeler dès qu'elle a su que ses boîtes arriveraient avec du retard. Elle aurait pu appeler le/la supérieur(e) de Jamal pour lui dire que c'était sa faute et non celle de Jamal si la livraison arrivait en retard. Elle aurait pu appeler son fournisseur pour voir si une plus petite quantité des boîtes pouvait être envoyée dans un premier temps pour être ensuite livrée à temps...)

**Quelle était l'attitude émotionnelle de Nancy face à Jamal ? Une autre attitude aurait-elle été plus appropriée ?**

(Nancy savait que Jamal allait perdre son sang froid et qu'elle aurait à supporter la situation en l'état. Si elle lui avait fait sentir d'entrée de jeu que c'était à elle de résoudre le problème et qu'elle allait faire ce qu'il fallait pour ne pas compromettre Jamal, elle aurait pu améliorer l'interaction initiale avec le client au niveau de laquelle le problème avait été défini.)

**Nancy a-t-elle jamais reconnu la position de Jamal ? Si non, pourquoi ?**

(Nancy n'a jamais appréhendé la situation du côté de Jamal. Elle n'a jamais reconnu sa déception ou mis l'accent sur le tort que ça pourrait lui faire. Elle était tellement occupée à faire face à la colère de Jamal qu'elle n'a jamais fait face à son problème, ses angoisses ou ses soucis.)

**Comment Nancy aurait-elle pu engager Jamal à l'aider à trouver une solution ? Cette solution aurait-elle pu être mise en œuvre avant l'arrivée de Jamal auprès de Nancy ? Si oui, comment et quand ?**

(Nancy aurait pu appeler Jamal pour l'informer du retard de livraison et savoir quand exactement il avait besoin de boîtes et de combien. Elle aurait pu alors proposer plusieurs solutions et demander de l'aide et d'autres suggestions à Jamal. Par exemple, elle aurait pu contacter un client dont elle avait les boîtes et lui demander si elle pouvait en ponctionner une partie qui seraient remplacées ultérieurement (une fois la commande de Jamal arrivée). Elle aurait pu contacter d'autres fournisseurs ou même ses concurrents pour voir qui avait les boîtes demandées en stock pour dépanner les besoins immédiats de Jamal.)

**Est-ce que votre entreprise place la satisfaction ou le dépassement des attentes du client tout en haut de sa liste de priorités ? Comment une situation similaire à celle décrite dans cette scène pourrait arriver dans votre entreprise ? De quelle façon l'aborderiez-vous ?**

#### SCÉNARIO QUATRE : **La facture**

**Tracy est-il resté neutre face à la colère de M. Léonard ? Si oui, comment ?**

(En majeure partie, Tracy a vraiment réussi à rester neutre face à la colère de M. Leonard. Il a mis l'accent sur les sentiments de M. Leonard, il l'a assuré de sa compassion et de sa volonté de l'aider.)

**Tracy connaissait-il sa propre " corde sensible " ? Quelle était-elle ? Comment Tracy s'est comporté une fois que M. Leonard a appuyé sur sa corde sensible ?**

(La corde sensible de Tracy est la moquerie des gens vis-à-vis de son prénom et la mise en doute de sa masculinité. Une fois que le client a appuyé sur sa corde sensible, Tracy a su qu'il était temps de lâcher prise et d'appeler son supérieur.)

**Pourquoi est-ce important de connaître ses cordes sensibles ? Quelles sont les vôtres ?**

(Une fois qu'un client a appuyé sur une corde sensible, vous commencez à réagir en fonction de vos sentiments à défendre plutôt qu'en fonction des moyens à trouver pour satisfaire les besoins du client. En reconnaissant cette situation, vous pouvez être mieux à même de vous retirer de la situation ou bien de recentrer la relation avec le client sur un terrain de respect mutuel.)

**La décision de Tracy d'appeler un supérieur était-elle judicieuse ? Si oui, pourquoi ?**

(Tracy avait atteint un stade où il ne pouvait plus aider ce client. De plus, sa sécurité physique était menacée. Cette relation qui était à l'origine un problème de service client avait dégénéré en un problème de sécurité. Tracy devait se retirer de la confrontation avec M. Leonard et demander de l'aide.)

**Avez-vous déjà été confronté à une situation dans laquelle un client devient une menace pour vous ? Comment y avez-vous fait face ? Si cela se reproduisait aujourd'hui, y feriez-vous face différemment ?**

**FEUILLE DE TRAVAIL**

**SCÉNARIO UN : *Le guichet***

**Quel était le but initial du client dans cette scène ? Qu'attendait-il de l'employée et de l'agence ?**

**Quels étaient le but et l'attente initiaux de l'employée dans cette scène ?**

**Qu'aurait pu faire l'employée lors de la première visite du client afin de mieux le servir ?**

**Qu'a fait l'employée (ou pas fait) lors de la deuxième visite du client qui a aggravé la colère de celui-ci ?**

**Quelles leçons pourraient tirer l'agence et l'employée de cette scène ?**

**FEUILLE DE TRAVAIL**

**SCÉNARIO DEUX : *La rupture de stock***

**Madame Richards (la cliente) était-elle initialement hostile lors de cet échange ? Sur laquelle de ses “ cordes sensibles ” a-t-on appuyé ?**

**Quel impact peuvent avoir des problèmes sans rapport direct avec le service client proprement dit sur l'interaction avec un client ?**

**Comment l'employée aurait-elle pu mieux répondre à l'hostilité et la colère de Mme Richards ?**

**Si vous étiez l'employée dans cette scène, quelles solutions possibles auriez-vous pu offrir à Mme Richards pour l'aider à trouver les chaussons de danse ?**

**Quelle est la politique de votre entreprise en terme de qualité du service client ? Dans quelle mesure estimez-vous avoir la responsabilité de prendre des décisions face à une «situation client» difficile?**

**FEUILLE DE TRAVAIL**

**SCÉNARIO TROIS : *Le retard de livraison***

**Qu'aurait pu faire Nancy pour modérer le problème *avant* que Jamal arrive ?**

**Quelle était l'attitude émotionnelle de Nancy face à Jamal ? Une autre attitude aurait-elle été plus appropriée ?**

**Nancy a-t-elle jamais reconnu la position de Jamal ? Si non, pourquoi ?**

**Comment Nancy aurait-elle pu engager Jamal à l'aider à trouver une solution ? Cette solution aurait-elle pu être mise en oeuvre avant l'arrivée de Jamal auprès de Nancy ? Si oui, comment et quand ?**

**Est-ce que votre entreprise place la satisfaction ou le dépassement des attentes du client tout en haut de sa liste de priorités ? Comment une situation similaire à celle décrite dans cette scène pourrait arriver dans votre entreprise ? De quelle façon l'aborderiez-vous ?**

**FEUILLE DE TRAVAIL**

**SCÉNARIO QUATRE : *La facture***

**Tracy est-il resté neutre face à la colère de M. Leonard ? Si oui, comment ?**

**Tracy connaissait-il sa propre “ corde sensible ” ? Quelle était-elle ? Comment Tracy s’est comporté une fois que M. Leonard a appuyé sur sa corde sensible ?**

**Pourquoi est-ce important de connaître ses cordes sensibles ? Quelles sont les vôtres ?**

**La décision de Tracy d’appeler un supérieur était-elle judicieuse ? Si oui, pourquoi ?**

**Avez-vous déjà été confronté à une situation dans laquelle un client devient une menace pour vous ? Comment y avez-vous fait face ? Si cela se reproduisait aujourd’hui, y feriez-vous face différemment ?**