

Formation

LES CLÉS DE L'ACCUEIL ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Document de référence du participant



Printemps 2025

QUÉBEC cité
l'accent
d'Amérique

DEFINIR L'EXPERIENCE CLIENT À RETENIR

L'expérience client, c'est **l'émotion** que vit l'individu **en lien** avec la satisfaction ou non de **ses attentes** lorsqu'il achète un bien ou un service. C'est une question de point de vue.



TYPE	CARACTÉRISTIQUES	EXEMPLES
Explicites (exprimées)	- Définies - Directement liées au produit / service	- Qualité du produit / service - Prix - Garantie
Implicites (non exprimées)	- Suppositions - Liées à la réputation, aux images du site web	Achat de vacances de luxe (attentes d'en avoir plus pour son argent comparativement à des vacances « standards »)
Interpersonnelles	- Basées sur la relation avec le personnel - Directement liées à l'attention portée au client (peu importe le mode de communication)	Avoir toute l'attention de l'employé avec qui il interagit
Numériques	- Basées sur l'accessibilité et la facilité d'interagir avec l'entreprise électroniquement - Liées aux interactions par clavardage, par courriel et même avec le chatbot	Une réservation en ligne doit être simple, rapide et facile à modifier, avec ou sans l'intervention d'un employé.
D'évolution	- Basées sur l'adaptation de l'entreprise aux besoins changeants du client - Souvent liées avec l'évolution numérique au cours des dernières années	L'évolution des modes de réservation dans le domaine de la restauration

LES ATTENTES DE L'ENTREPRISE EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE CLIENT	
Explicites (exprimées)	
Implicites (non exprimées)	
Interpersonnelles	
Numériques	
D'évolution	



CLÉ DU SUCCÈS

Même si vous n'êtes pas en plein contrôle de toutes ces attentes, il est important d'être conscient qu'elles existent afin de bien comprendre le client.

LES ROLES ET RESPONSABILITES **À RETENIR**

3 ELEMENTS INCONTOURNABLES POUR BIEN JOUER SON ROLE

- Bien comprendre les attentes en matière d'expérience client de l'entreprise.
- Bien comprendre l'importance de son rôle et ceux du reste des membres de l'équipe dans la livraison d'une expérience client réussie.
- Développer les compétences nécessaires pour être en mesure de répondre aux attentes de l'entreprise et de la clientèle.

LES ROLES ET RESPONSABILITES **RÉFLEXION**

QUELS SONT MES ROLES ET RESPONSABILITES

LES ATTENTES DE L'ENTREPRISE EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE CLIENT

MON RÔLE



CLÉ DU SUCCÈS

L'expérience client, c'est une responsabilité collective

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS REQUIS **À RETENIR**

COMPOSANTES D'UNE COMPÉTENCE

- **Savoirs** : Les connaissances théoriques ou techniques nécessaires.
- **Savoir-faire** : Les habiletés pratiques pour accomplir une tâche.
- **Savoir-être** : Les attitudes et comportements adaptés au contexte.

COMPORTEMENTS TRANSVERSAUX

COMPORTEMENT	DESCRIPTION	EXEMPLES/ ASTUCES
Orientation client	Une mentalité axée sur la satisfaction du client est la base de toute stratégie d'expérience client. Ce comportement influence toutes les interactions et garantit que les besoins et attentes du client sont au centre des préoccupations. • Je me concentre sur la satisfaction : Je cherche à dépasser les attentes du client. • Proactivité : J'anticipe les besoins du client avant qu'ils ne soient exprimés. • Personnalisation : J'adapte les services ou interactions selon les préférences du client.	Dans un café : • Accueillir chaleureusement la clientèle • Reconnaître la clientèle régulière • Proposer le service avant qu'il soit demandé
Éthique professionnelle	Souvent sous-entendue, c'est la base pour créer une relation de confiance durable. • Fiabilité : Je respecte mes engagements envers le client. • Intégrité : Je traite le client avec honnêteté et respect.	• Vérifier les informations lorsqu'on n'est pas certain • Répondre le mieux possible à son besoin
Communication interpersonnelle	La qualité des échanges (verbaux et non verbaux) est essentielle pour établir une relation de confiance. Une mauvaise communication peut rapidement détériorer une expérience. • Écoute active : Je sais comprendre les besoins exprimés (ou non) du client. • Clarté dans les échanges : J'explique les informations ou je résous les problèmes de manière simple. • Empathie : Je montre de l'intérêt et de la compréhension envers les émotions et les attentes du client.	• Éviter les distractions • Se concentrer sur un client à la fois • Démontrer de l'intérêt lorsque le client vous parle • Expliquer clairement les informations et reformuler au besoin
Résolution de problème	Le client s'attend à ce que ses besoins ou problèmes soient traités efficacement. La capacité à analyser, décider et agir rapidement est importante pour transformer une situation difficile en une expérience positive. • Analyse rapide : J'identifie les besoins et les obstacles. • Prise de décision : Je propose des solutions adaptées et viables. • Gestion des réclamations : Je transforme les plaintes en opportunités de satisfaction.	• S'assurer de bien comprendre la situation • Évaluer les solutions possibles • Proposer au moins 2 solutions alternatives pour que le client puisse choisir la meilleure option pour lui (lorsque c'est possible)

Gestion du stress	La capacité à garder son calme garantit que les interactions restent professionnelles et productives. • Calme sous pression : Je reste professionnel dans les situations tendues ou avec un client difficile. • Gestion des priorités : Je gère plusieurs demandes tout en respectant les délais et les attentes.	• Laisser le client s'exprimer sans l'interrompre • Reformuler ce que vous comprenez pour clarifier et valider ses sentiments • Respirer • Rediriger la discussion sur la solution
Adaptabilité	L'expérience client peut varier selon les préférences culturelles, les imprévus ou les comportements inattendus du client. La flexibilité devient nécessaire. • Réactivité : Je m'ajuste aux besoins ou imprévus du client en temps réel. • Curiosité : J'apprends en continu sur les nouveaux outils ou pratiques pour mieux servir le client. • Souplesse culturelle : Je comprends et m'adapte aux différences culturelles du client.	• Un autobus de visiteurs arrive à l'avance, en même temps que celui prévu à cette heure-là : • Tenter de trouver du renfort pour accélérer le service • Comprendre la déception de certains visiteurs • Tenter de trouver des solutions pour résoudre le défi plus rapidement ou mieux la prochaine fois.
Digitalisation et maîtrise des outils technologiques	Dans un environnement numérique, la maîtrise des outils informatiques est essentielle pour répondre rapidement et efficacement aux demandes du client. • Maîtrise des outils informatiques : J'utilise efficacement les logiciels de gestion de la relation client (CRM) ou les plateformes de communication. • Compréhension des canaux multiples : Je gère les interactions clients sur plusieurs canaux (en personne, courriel, réseaux sociaux, chat).	• S'efforcer de comprendre les systèmes en place • Demander de l'aide ou du temps pour maîtriser les outils à utiliser qui vous causent le plus de défis.
Esprit critique et capacité à recevoir du feedback	Évaluer et considérer les retours du client permet d'améliorer constamment les services proposés. • Évaluation constructive : Je recueille les retours du client pour améliorer les services. • Amélioration continue : J'ajuste mes pratiques en fonction des expériences passées.	Considérer les commentaires du client comme une occasion de revoir ses pratiques afin de voir : • Ce qu'on continue à faire • Ce qu'on fera encore mais différemment • Ce qu'on ne fera plus
Travail collaboratif	Même si cette partie est invisible pour le client, une collaboration fluide entre les équipes améliore l'expérience globale (par exemple, transfert efficace des informations dans une chaîne hôtelière). • Coordination : Je collabore efficacement avec d'autres équipes pour répondre aux attentes du client. • Partage d'informations : Je communique les informations importantes sur le client dans l'équipe.	• Aviser le personnel lorsqu'un client a fait une demande particulière • Demander l'aide d'une autre équipe pour accommoder un client qui arrive plus tôt que prévu ASTUCE • Élaborer ensemble des gabarits de réponses pour les interactions clients (verbales, courriels et de clavardage). • En plus de standardiser les réponses à travers l'entreprise, cela permet d'accélérer le traitement et d'éviter plusieurs erreurs.

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS REQUIS **À RETENIR**

DANS MON CONTEXTE DE TRAVAIL



ORIENTATION CLIENT	ADAPTABILITÉ
ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE	DIGITALISATION ET MAÎTRISE DES OUTILS TECHNOLOGIQUES
COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	ESPRIT CRITIQUE ET CAPACITÉ À RECEVOIR DU FEEDBACK
RÉSOLUTION DE PROBLÈME	TRAVAIL COLLABORATIF
GESTION DU STRESS	

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS REQUIS **AUTOÉVALUATION**

NIVEAU DE MAITRISE*

FORCE

DÉFI**



ORIENTATION CLIENT							
Je cherche à dépasser les attentes du client	1	2	3	4	5		
J'anticipe les besoins du client avant qu'ils ne soient exprimés	1	2	3	4	5		
J'adapte les services/interactions selon les préférences du client	1	2	3	4	5		
ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE							
Je respecte mes engagements envers le client	1	2	3	4	5		
Je traite le client avec honnêteté et respect	1	2	3	4	5		
COMMUNICATION INTERPERSONNELLE							
Je sais comprendre les besoins du client	1	2	3	4	5		
J'explique les informations et résous les défis simplement	1	2	3	4	5		
Je montre de l'intérêt et de la compréhension envers le client	1	2	3	4	5		
RÉSOLUTION DE PROBLÈME							
J'identifie les besoins et les obstacles	1	2	3	4	5		
Je propose des solutions adaptées et viables	1	2	3	4	5		
Je transforme les plaintes en opportunités	1	2	3	4	5		
GESTION DU STRESS							
Je reste professionnel en tout temps	1	2	3	4	5		
Je gère les priorités en respectant les délais et attentes	1	2	3	4	5		

Niveau de maitrise* 1 = Faible 5 = Excellent Force / Défi** Force = proposez votre aide; Défi = demandez de l'aide

IDENTIFIER LES COMPETENCES REQUISES **AUTOÉVALUATION**

NIVEAU DE MAITRISE*

FORCE

DÉFI**

ADAPTABILITÉ									
Je m'ajuste aux besoins ou imprévus en temps réel	1	2	3	4	5				
J'apprends en continu pour mieux servir le client	1	2	3	4	5				
Je comprends et m'adapte aux différences culturelles	1	2	3	4	5				
DIGITALISATION ET MAITRISE DES OUTILS TECHNOLOGIQUES									
Je maîtrise les outils numériques	1	2	3	4	5				
Je comprends les canaux multiples de communication	1	2	3	4	5				
ESPRIT CRITIQUE ET CAPACITÉ À RECEVOIR DU FEEDBACK									
J'évalue les prestations de service de façon constructive	1	2	3	4	5				
Je vise une amélioration continue	1	2	3	4	5				
TRAVAIL COLLABORATIF									
Je collabore avec les autres membres du personnel / équipes	1	2	3	4	5				
Je partage l'information importante sur le client dans l'équipe	1	2	3	4	5				

Niveau de maitrise* 1 = Faible 5 = Excellent Force / Défi** Force = proposez votre aide; Défi = demandez de l'aide

PRINCIPES / TECHNIQUES	DESCRIPTION	EXEMPLES/ ASTUCES
La valeur de l'investissement	- Lorsque le client choisit de dépenser son « budget loisirs » dans votre entreprise, il s'attend à « en avoir pour son argent ». - Ce qui est le plus complexe dans ce principe, c'est que tout le monde a une vision différente de ce que ça veut dire! - En service à la clientèle, c'est à vous de le découvrir.	Restauration – mise en situation Vous êtes à l'accueil d'un restaurant gastronomique et 2 clients se présentent sans réservation. Vous affichez complet. La dame vous mentionne qu'elle a tenté de réserver en ligne, mais que la page n'était pas fonctionnelle. Solution Vous lui dites que vous êtes navré qu'elle n'ait pas réussi à réserver et la remerciez de vous avoir avisé. Vous prenez une note afin d'effectuer des vérifications. Vous tentez de leur trouver une place. Si vous n'y arrivez pas, vous leur demandez l'expérience qu'ils recherchent et vous leur proposez de communiquer avec un autre restaurateur afin de vérifier s'il pourrait les recevoir.
La dimension cachée	- Pour le client, le processus doit rester fluide et simple - Peu importe les efforts déployés en coulisses, le client n'a pas à les voir, autant que possible. - Ce qui compte pour lui, c'est que l'on réponde à ses besoins et à ses attentes.	
La force de l'entreprise, de l'équipe et du personnel	- Miser sur les forces de l'entreprise pour la mettre en valeur ses atouts. - Miser sur vos forces pour faire vivre une belle expérience à la clientèle. - Miser sur les forces de l'équipe pour compléter les vôtres et développer vos compétences dans vos zones de défi.	Astuce - Soyez honnête sur les forces de l'établissement et assurez-vous que vous pouvez livrer ce que vous dites. - Soyez ouverts à demander / offrir de l'aide selon vos forces et vos défis, pour le bien de la clientèle.



CLÉ DU SUCCÈS

REGLE D'OR: Servir le client comme on voudrait être servi.

RÈGLE DE DIAMANT: Servir le client comme il souhaite être servi.

SITUATION DE TRAVAIL	MISE EN APPLICATION DES PRINCIPES
SITUATION DE TRAVAIL	MISE EN APPLICATION DES PRINCIPES
SITUATION DE TRAVAIL	MISE EN APPLICATION DES PRINCIPES
SITUATION DE TRAVAIL	MISE EN APPLICATION DES PRINCIPES