

Série - Traitement efficace d'une réclamation

Les activités appartenant à cette série visent à renseigner sur la façon de traiter une réclamation. La série vise aussi la capacité de l'apprenant d'auto-évaluer ses comportements en ce qui concerne son traitement de différentes réclamations. De plus, la série vise la capacité de l'apprenant d'exposer sa compréhension de ce qu'il fait pour traiter une réclamation. Cette série d'activités s'adapte surtout au milieu du service à la clientèle.

La série se situe surtout au niveau trois du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage du programme d'AFB visé par cette série est le suivant :

Parler et écouter de façon efficace

Les indicateurs de réussite sous-tendant l'atteinte de ce résultat d'apprentissage sont les suivants :

Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 3	<p>utilise un vocabulaire français correct et des phrases bien structurées lors de discussion et d'exposés</p> <p>soigne sa prononciation pour faciliter la compréhension du message</p> <p>vérifie sa propre compréhension des paroles d'autrui par un récapitulatif et des questions appropriées</p> <p>prend des notes au besoin</p> <p>incite d'autres à lui répondre en les interrogeant correctement</p> <p>parle distinctement en faisant un exposé ou une présentation</p> <p>explore avec l'alphabétiseuse ou l'alphabétiseur et avec les autres participantes et participants les</p>

	différentes stratégies envisageables pour communiquer efficacement avec d'autres dans des situations variées
--	--

Activité 1 - Identification de la démarche à suivre pour traiter une réclamation

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

commis au service à la clientèle

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier la démarche à suivre pour traiter une réclamation de façon efficace
- Accepter la réclamation
- Écouter activement pour cerner la réclamation
- Établir un contact direct avec la personne qui réclame
- Récapituler ce que dit la personne qui réclame
- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame
- Prendre la responsabilité de résoudre le problème

Matériel requis

aucun

Description

- Discuter de la signification d'une réclamation ; faire ressortir qu'une réclamation est une forme de rétroaction pouvant signaler un problème, qu'une réclamation est une occasion à saisir pour renforcer la fidélité d'un client, qu'une réclamation est un message à accepter à bras ouverts.

- Discuter de la démarche à suivre pour traiter une réclamation ; faire ressortir qu'il faut établir un contact direct avec l'autre (l'appeler par son nom, le regarder dans les yeux si l'entretien se fait en personne ou signaler qu'on écoute en répétant « oui, oui » si l'entretien est au téléphone), qu'il faut bien écouter (activement écouter pour distinguer entre les faits, les suppositions et les sentiments de l'interlocuteur), qu'il faut récapituler ou paraphraser ce qu'on a compris, qu'il faut poser des questions pour mieux comprendre ou connaître les attentes de l'autre, et qu'il faut prendre la responsabilité d'agir pour résoudre le problème ; faire ressortir aussi qu'il faut remercier l'interlocuteur de sa rétroaction.
- Encourager l'apprenant à parler de son expérience en ce qui concerne le service à la clientèle et les stratégies qu'il utilise pour rendre service aux clients ayant des réclamations.
- Encourager l'apprenant à s'exprimer clairement en utilisant les termes exacts et des phrases complètes.
- Faire le bilan du vocabulaire abordé.

Activité 2 - Évaluation d'exemples de traitements de réclamation

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

commis au service à la clientèle

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier la démarche à suivre pour traiter une réclamation de façon efficace

- Accepter la réclamation
- Écouter activement pour cerner la réclamation
- Établir un contact direct avec la personne qui réclame
- Récapituler ce que dit la personne qui réclame
- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame
- Prendre la responsabilité de résoudre le problème
- Remercier la personne qui réclame

Matériel requis

scénarios écrits ou enregistrés

Description

- Lire avec l'apprenant ou faire écouter à l'apprenant un scénario modèle mettant en relief une conversation entre un commis au service à la clientèle et un client manifestant une réclamation ; analyser la démarche utilisée (contact physique, capacité d'écoute, récapitulation ou paraphrase du message du client, questions pour mieux comprendre, prise de responsabilité et remerciements) et juger de son efficacité.
- Lire avec l'apprenant ou faire écouter à l'apprenant d'autres scénarios mettant en relief des communications entre des commis au service à la clientèle et des clients ayant des réclamations ; analyser la démarche utilisée pour traiter la plainte et en évaluer l'efficacité à partir du scénario préalablement examiné.

Activité 3 - Traitement d'une plainte

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

commis au service à la clientèle

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Traiter une réclamation de façon efficace
- Accepter la réclamation
- Écouter activement pour cerner la réclamation
- Établir un contact direct avec la personne qui réclame
- Récapituler ce que dit la personne qui réclame
- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame
- Prendre la responsabilité de résoudre le problème
- Remercier la personne qui réclame

Matériel requis

descriptions de scénarios

Description

- Faire des jeux de rôle où l'apprenant est appelé à traiter une réclamation ; le faire d'abord avec l'intervention de l'animateur et des autres apprenants pour permettre à l'apprenant de prendre conscience de son comportement et de l'ajuster au besoin (reproduction).
- Faire des jeux de rôles sans interventions afin de permettre à l'apprenant de traiter une réclamation de façon autonome (production).

DÉMONSTRATION - Traitement efficace d'une réclamation

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

commis au service à la clientèle

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale
capacité de raisonnement (évaluation)

Résultat(s) d'apprentissage

- Traiter une réclamation de façon efficace
- Accepter la réclamation
- Écouter activement pour cerner la réclamation
- Établir un contact direct avec la personne qui réclame
- Récapituler ce que dit la personne qui réclame
- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame
- Prendre la responsabilité de résoudre le problème
- Remercier la personne qui réclame
- Évaluer sa façon de traiter une réclamation
- Parler distinctement

Matériel requis

mises en scène

Description

- Dresser une grille d'évaluation pour évaluer les comportements liés au traitement efficace d'une réclamation.
- Mettre l'apprenant en situation afin qu'il joue le rôle d'un commis au service à la clientèle ; lui demander de réagir à différentes réclamations (rôle du client joué par le formateur ou un autre apprenant).
- Lui demander de s'auto-évaluer après chaque jeu de scène en utilisant la même grille que l'évaluateur ; lui demander d'exposer les résultats de son auto-évaluation et d'en discuter.
- Évaluer la capacité de l'apprenant de traiter une réclamation de façon efficace ; évaluer la rétroaction que l'apprenant se fait suite à son auto-évaluation ; évaluer l'exposé en ce qui concerne la qualité du message (vocabulaire exact, phrases complètes), la qualité de

la transmission du message (prononciation, intonation, débit, pause, langage gestuel) et son organisation ; évaluer la capacité de faire les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION						
DÉMONSTRATION - Traitement efficace d'une réclamation						
Traitement des réclamations						
• Accepte la réclamation	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Écoute activement	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Établit un contact direct avec la personne qui réclame	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Récapitule ce qu'il entend	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Paraphrase ce qu'il entend	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Prend la responsabilité de résoudre le problème	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Remercie le client de sa rétroaction	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
Capacité de raisonnement (auto-évaluation)						
• Fait des constatations pertinentes à partir de son auto-évaluation	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
Exposé						
• Organise le contenu en suite logique d'idées (organisation en trois parties)	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Utilise les termes exacts liés au sujet de l'exposé	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Identifie l'information pertinente au sujet de l'exposé	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Formule des phrases grammaticalement correctes	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui

Traitement efficace d'une réclamation

Communication verbale durant l'exposé						
<ul style="list-style-type: none"> Parle clairement en utilisant un débit normal et en soignant sa prononciation 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
<ul style="list-style-type: none"> Établit un contact direct avec son auditoire (contact avec les yeux, adapte son message à la réaction de l'auditoire) 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
Ponctualité						
<ul style="list-style-type: none"> Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement 	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui

Exercices à l'appui du programme

Résultats d'apprentissage visés

- Identifier la démarche à suivre pour traiter une réclamation de façon efficace
- Accepter la réclamation
- Écouter activement pour cerner la réclamation
- Établir un contact direct avec la personne qui réclame
- Récapituler ce que dit la personne qui réclame
- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame
- Prendre la responsabilité de résoudre le problème
- Remercie la personne qui réclame

Exercice 1

Jumelez l'action particulière (colonne de droite) au comportement général (colonne de gauche) qui y correspond. Indiquez le numéro du comportement entre les parenthèses (colonne de droite).

COMPORTEMENT GÉNÉRAL LIÉ AU TRAITEMENT EFFICACE D'UNE PLAINTÉ	ACTION PARTICULIÈRE
1. établir un contact direct	() aider le client à fournir des renseignements complets
2. bien écouter et comprendre	() appeler le client par son nom
3. résoudre le problème	() paraphraser
4. maintenir une attitude positive	() poser des questions
5. remercier	() prendre la responsabilité de résoudre le problème
	() récapituler
	() regarder le client dans les yeux
	() remercier le client d'avoir fait part de ses difficultés
	() répéter « oui, oui » lorsque le client parle
	() suggérer des solutions aux difficultés rapportées

Exercice 2

Lisez ou écoutez le prochain dialogue. Analysez en répondant aux questions la démarche utilisée par le commis au service de la clientèle pour se renseigner sur le problème et le résoudre.

Scénario

Commis - BB Inc. Solange à l'appareil. Comment puis-je vous aider ?

Client - Je voudrais parler d'un problème avec mon aspirateur.

Commis - Puis-je avoir le numéro de garantie ? Le numéro figure sur votre partie de la fiche d'inscription.

Client - C'est le 123AF45V6.

Commis - Un instant s'il vous plaît (*elle vérifie le numéro à l'ordinateur*)...
Votre nom et votre code postal ?

Client - Réjean Padovani. M4B 1V7.

Commis - Merci. Comment puis-je vous aider ?

Client - Mon aspirateur se bouche tout le temps et j'en ai assez. Je dois le démonter pour dégager les tuyaux. Je l'ai fait réparer deux fois chez votre représentant, selon la garantie, mais je ne suis pas satisfait. Il est encore une fois bouché. Je veux un autre aspirateur ou un remboursement.

Commis - Puis-je avoir le nom du représentant que vous avez consulté ?

Client - Arsine quelque chose. C'est à Bellefeuille.

Commis - Vous avez bien dit « Bellefeuille » ?

Client - Oui. Qu'est-ce que vous allez faire pour régler ce problème ?

Commis - Donnez-moi un instant pour vérifier les noms des représentants à Bellefeuille (*elle consulte les informations à l'ordinateur*). Est-ce que ce serait « Les réparations Arsine Leblanc » ?

Client - Oui, sur la rue Moineau.

Commis - Monsieur Padovani, pourriez-vous rapporter l'aspirateur où vous l'avez acheté ?

Client - On ne le veut pas là. On me renvoie toujours vers le réparateur. De plus, le magasin est trop loin et je suis tanné de tous les problèmes.

Commis - Je comprends très bien votre situation, Monsieur Padovani, et je voudrais vous aider. Nous allons vous livrer un nouvel aspirateur et récupérer celui qui est défectueux. Pour pouvoir le faire, j'aurais besoin de confirmer votre adresse.

Client - Et ça va prendre combien de temps ça ?

Commis - Au plus, une semaine.

Client - Une semaine ! Qu'est-ce que je fais entre-temps avec toutes les poussières ?

Commis - Je vous demande d'être patient, Monsieur Padovani. On ne peut aller plus vite, mais je vous promets que d'ici une semaine, vous aurez un nouvel aspirateur.

Client - Bon, d'accord.

Commis - Quelle est votre adresse ?

Le client confirme son adresse. Le commis au service à la clientèle le remercie d'avoir téléphoné et s'excuse auprès de lui de la part de la société BB Inc. pour les difficultés qu'il a rencontrées.

Questions

1. Comment le commis au service à la clientèle maintient-elle un contact direct avec le client ?

2. Que fait-elle pour faciliter la conversation et récolter les informations pertinentes ?
3. Qu'est-ce qu'elle fait pour bien comprendre le client ?
4. Prend-elle la responsabilité de résoudre le problème du client ?
5. Prend-elle le temps de remercier le client ?
6. Quelles qualités de voix sont nécessaires pour maintenir et renforcer une attitude positive envers un client et son problème ?

Série - Utilisation d'une liste de codes de marchandise

Les activités appartenant à cette série visent à amener l'apprenant à repérer de l'information dans un document simple comprenant un tableau. Le document simple en question est une liste de codes de marchandise. La série s'adresse tout particulièrement aux caissiers d'épicerie.

La série se situe aux niveaux un à deux du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage du programme d'AFB visé par cette série est le suivant :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre

Les indicateurs de réussite sous-tendant l'atteinte de ce résultat d'apprentissage sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 1	utilise l'ordre alphabétique se base sur les éléments d'organisation de base de documents mis en forme pour trouver de l'information
Niveau 2	connaît les caractéristiques des différents types d'écrits (indicateur de transition) lit des listes d'ingrédients (indicateur de transition) se base sur les éléments d'organisation de base de documents mis en forme et s'en sert pour trouver de l'information

Activité 1 - Utilité et organisation d'une liste de codes

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

caissier

Niveau(x) d'AFB

niveaux 1 à 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier l'utilité d'une liste de codes
- Repérer un code de marchandise sur une liste de codes
- Entrer le code d'une marchandise à la caisse pour en enregistrer l'achat

Matériel requis

listes des codes de marchandise

Description

- Discuter avec l'apprenant des divers produits et marchandises qui passent aux caisses du magasin où il travaille ; lui demander d'en écrire le nom d'une vingtaine et de le faire sous forme d'une liste avec des colonnes ; vérifier l'orthographe et faire les corrections, le cas échéant.
- Discuter des différentes façons possibles d'organiser les éléments de la liste ; se concentrer sur l'organisation par ordre alphabétique et l'organisation par catégories de produits (légumes, viandes, produits laitiers, etc.) ; demander à l'apprenant d'identifier quel mode d'organisation il préfère et pourquoi.

- Examiner la liste des codes qu'utilise son magasin ; examiner l'orthographe des différents produits sur la liste ; examiner comment l'information y est organisée ; cerner l'objet de la liste et identifier les connaissances et compétences nécessaires pour y repérer de l'information (connaître l'alphabet, capacité de lire rapidement les éléments sur la liste, connaître les chiffres, capacité de transcrire les codes à la caisse).

Activité 2 - Repérage des codes de marchandise sur une liste de codes

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

caissier

Niveau(x) d'AFB

niveaux 1 à 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Repérer un code de marchandise sur une liste de codes
- Entrer le code d'une marchandise à la caisse pour en enregistrer l'achat

Matériel requis

liste des codes de marchandise

Description

- Faire des exercices où l'apprenant est censé repérer des éléments d'information sur une liste de codes ; d'abord lui demander de surligner le nom des produits qu'il entend (identification du nom du produit) ; ensuite lui demander de surligner les codes des produits nommés (identification des codes associés aux produits) ; enfin lui demander d'inscrire sur une feuille les codes des produits nommés (simulation de la transcription du code à la caisse).
- Amener l'apprenant à accomplir les tâches assez rapidement (un caissier est censé travailler rapidement) en l'aidant d'abord à les accomplir (reproduction) et en l'encourageant ensuite à travailler de façon autonome (production).

DÉMONSTRATION - Utilisation d'une liste de codes pour traiter un achat

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

caissier

Niveau(x) d'AFB

niveaux 1 à 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Repérer un code de marchandise sur une liste de codes
- Entrer le code d'une marchandise à la caisse pour en enregistrer l'achat

Matériel requis

listes des codes et produits

Description

- Nommer des produits figurant sur une liste de codes de produits et demander à l'apprenant de transcrire les codes à une caisse ; si une caisse n'est pas disponible, alors inscrire les codes sur une feuille de papier ou le faire dans un chiffrier électronique (Excel) en se servant du clavier numérique (préparer le chiffrier de façon à ce que l'apprenant n'ait qu'à se servir des touches numériques et de la touche de retour.
- Évaluer l'exactitude des codes inscrits et la rapidité avec laquelle l'apprenant accomplit la tâche.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION						
DÉMONSTRATION - Utilisation d'une liste de codes pour traiter un achat						
Utilisation de la liste des codes						
• Repère les codes	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Transcrit correctement les codes des marchandises	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Travaille rapidement	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui

Exercices à l'appui du programme

Résultats d'apprentissage visés

- Repérer un code de marchandise sur une liste de codes
- Entrer le code d'une marchandise à la caisse pour en enregistrer l'achat

Exercice 1

Surlignez les produits nommés par l'animateur (qui les nomme au hasard).

LISTE DE CODES

001 abricot	021 chou vert	041 laitue chinoise	061 persil	081 raisin blanc
002 ail vrac	022 chou-fleur	042 laitue iceberg	062 persil italien	082 raisin rouge
003 ananas bébé	023 citron	043 lime	063 piment jaune	083 rhubarbe
004 ananas jet	024 clémentine	044 mangue	064 piment rouge	084 salsifis
005 artichaut	025 concombre	045 marron	065 piment vert	085 tête de violon
006 asperge	026 courge butternut	046 melon d'eau	066 pissenlit	086 tomate cerise
007 aubergine	027 courge pepper	047 melon du miel	067 poire bartlett	087 tomate grappe
008 avocat	028 cresson	048 mûre	068 poire Anjou	088 tomate italienne
009 banane	029 échalote	049 navet	069 pois sucré	089 zuchini
010 banane plantain	030 endive	050 noix de coco	070 pomme granny smith	
011 banane rouge	031 épinard	051 oignon	071 pomme japon	
012 betterave	032 fenouil	052 oignon blanc	072 pomme lobo	
013 blé d'inde	033 fève jaune	053 oignon rouge	073 pomme macintosh	
014 canneberge	034 fève verte	054 orange	074 pomme spartan	
015 carotte	035 figue blanche	055 pamplemousse	075 pommette	
016 céleri	036 fraise	056 papaye	076 pousse de tournesol	
017 cerise	037 framboise	057 patate banane	077 pousse d'oignon	
018 champignon blanc	038 gingembre	058 patate bleue	078 prune	
019 champignon portobello	039 kiwi	059 patate grelot	079 chicorée	
020 chou rouge	040 laitue boston	060 pêche	080 radis	

(à partir d'un outil véritable utilisé en milieu de travail et obtenu de Développement des ressources humaines Canada)

Exercice 2

Surlignez les codes des produits nommés par l'animateur (qui les nomme au hasard).

LISTE DE CODES

001 abricot	021 chou vert	041 laitue chinoise	061 persil	081 raisin blanc
002 ail vrac	022 chou-fleur	042 laitue iceberg	062 persil italien	082 raisin rouge
003 ananas bébé	023 citron	043 lime	063 piment jaune	083 rhubarbe
004 ananas jet	024 clémentine	044 mangue	064 piment rouge	084 salsifis
005 artichaut	025 concombre	045 marron	065 piment vert	085 tête de violon
006 asperge	026 courge butternut	046 melon d'eau	066 pissenlit	086 tomate cerise
007 aubergine	027 courge pepper	047 melon du miel	067 poire bartlett	087 tomate grappe
008 avocat	028 cresson	048 mûre	068 poire Anjou	088 tomate italienne
009 banane	029 échalote	049 navet	069 pois sucré	089 zuchini
010 banane plantain	030 endive	050 noix de coco	070 pomme granny smith	
011 banane rouge	031 épinard	051 oignon	071 pomme japon	
012 betterave	032 fenouil	052 oignon blanc	072 pomme lobo	
013 blé d'inde	033 fève jaune	053 oignon rouge	073 pomme macintosh	
014 canneberge	034 fève verte	054 orange	074 pomme spartan	
015 carotte	035 figue blanche	055 pamplemousse	075 pommette	
016 céleri	036 fraise	056 papaye	076 pousse de tournesol	
017 cerise	037 framboise	057 patate banane	077 pousse d'oignon	
018 champignon blanc	038 gingembre	058 patate bleue	078 prune	
019 champignon portobello	039 kiwi	059 patate grelot	079 chicorée	
020 chou rouge	040 laitue boston	060 pêche	080 radis	

(à partir d'un outil véritable utilisé en milieu de travail et obtenu de Développement des ressources humaines Canada)

Exercice 3

Choisissez une des cartes de BINGO et surlignez-y le code des produits nommés (se rapporter à la liste des codes de l'exercice précédent pour obtenir le code des produits). Le premier à surligner tous les éléments de sa carte doit crier « BINGO ! ».

001	025	071	033	047
015	041	009	073	035
056	078		088	002
087	055	057	066	034
007	062	089	052	023

010	025	002	034	055
051	022	013	066	067
003	036		045	078
014	077	023	033	062
087	047	001	056	044

002	026	072	034	049
014	041	007	075	035
055	078		010	012
086	056	057	066	044
009	064	089	052	023

003	015	004	081	070
026	014	082	060	069
037	038		071	058
048	063	005	025	047
059	049	016	027	036