

# SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LES CONDUCTEURS : **5 priorités de coaching concrètes**

**Le service à la clientèle est la responsabilité de chacun. Suivez ces conseils pour établir des relations solides.**

## **1 Mettre l'accent sur le professionnalisme (c'est ce dont les clients se souviennent le plus)**

Le professionnalisme signifie connaître son propre rôle et les politiques de l'entreprise, respecter ses engagements et faire preuve de calme lorsqu'une situation s'envenime. Les problèmes vont survenir; la façon dont vous les gérez est importante.

## **2 Établir des relations solides, régler les problèmes plus facilement**

La transparence est primordiale. Gardez les clients au courant des changements, faites preuve d'honnêteté lorsque les choses déraillent, admettez les erreurs, et concentrez-vous sur les solutions, et non le blâme.

## **3 Communiquer clairement pour être efficace**

N'utilisez pas de jargon, et ne fournissez pas de détails inutiles. Soyez au courant des politiques de votre entreprise afin d'aider les clients ou de les diriger vers la bonne personne. Révisez vos messages écrits avant de les envoyer.

## **4 Demeurer calme et poli**

Ne prenez pas la frustration des clients personnellement. Apprenez des techniques pour demeurer calme lors d'interactions délicates et concentrez-vous sur la résolution du problème.

## **5 Veiller à ce que le client se sente écouté**

Faites preuve d'écoute active pour que le client se sente entendu : laissez-le parler, répétez ce qu'il a dit, reconnaissez ses préoccupations et excusez-vous.

