



Développez votre savoir-être

Nom de la compétence : ORIENTATION SERVICE

Définition : Se préoccuper d’apporter une réponse aux besoins de la clientèle ; mettre constamment le focus sur la satisfaction du client.

Quelques questions qui vous branchent...	Oui	Non
– Savez-vous créer un bon contact avec vos clients et maintenir de bonnes relations avec eux?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Êtes-vous à l’écoute de vos clients?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Faites-vous des efforts pour essayer de mieux connaître vos clients?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Connaissez-vous les attentes de vos clients?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Avez-vous la faculté de bien cerner les besoins de vos clients?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Employez-vous tous les moyens pour répondre aux attentes de vos clients et satisfaire leurs exigences?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Est-il facile pour vous d’obtenir de vos clients les informations dont vous avez besoin et de les utiliser à bon escient pour répondre à leurs besoins?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Retournez-vous vos appels dans les 24 heures?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Êtes-vous ponctuel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Acceptez-vous la critique?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous accumulez les « non », lisez ceci!

Quelques trucs qui portent fruit ...

- Restez en contact avec vos clients. Voici quelques moyens : déjeuner ou dîner d'affaires, journée de conférences, appel téléphonique, courriel, télécopie, visite éclair sur l'entreprise, envoi d'informations sur des sujets susceptibles de les intéresser, etc.
- Soyez prêt à recevoir aussi bien les critiques constructives que les mauvaises ; écoutez sans être sur la défensive, répondez aux critiques admissibles et notez les autres.
- Analysez adéquatement les besoins de vos clients et établissez un mandat clair dès le début. Pour ce faire, n'hésitez pas à poser des questions (un questionnaire peut être préparé à l'avance au besoin).
- Préparez-vous bien pour les rencontres et ayez en main tous les outils dont vous avez besoin.
- Soyez ponctuel, à l'écoute, empathique, disponible et informé.
- Faites toujours ce que vous vous êtes engagé à faire.
- Si les délais de livraison prévus ne peuvent être respectés, informez-en le client immédiatement.
- Faites un suivi auprès des clients que vous avez perdus, afin de comprendre les raisons qui les ont amenés à délaisser vos services; identifier ensuite des éléments de solution applicables à tous vos clients.
- Connaissez les faiblesses de la concurrence afin de ne pas faire les mêmes erreurs.
- Une fois le service rendu à un client, assurez-vous de sa pleine et entière satisfaction en lui posant des questions du genre : cela répond-il à vos besoins? Aviez-vous d'autres demandes auxquelles je n'aurais pas répondu?
- Réaliser à l'occasion un sondage auprès de l'ensemble de vos clients est un bon moyen d'évaluer leur degré de satisfaction et d'améliorer la qualité de vos services.

1- Si vous le souhaitez, effectuez cette réflexion personnelle :

En lien avec la compétence ciblée, énumérez les aspects dont vous êtes satisfait et que vous souhaitez maintenir.

Énumérez les aspects dont vous êtes partiellement satisfait et que vous souhaitez améliorer.

Énumérez les aspects dont vous êtes insatisfait et que vous souhaitez modifier.

2- Partagez vos réponses avec un collègue afin de valider votre perception de vous-même.

Réalisé par



Ce projet a été réalisé dans le cadre du programme « Initiative d'appui aux conseillers agricoles » selon les termes de l'entente Canada-Québec sur le Renouveau du Cadre stratégique agricole.

