

Code de conduite du service client

1. Écoute active et empathie

Toujours écouter le client avec attention, sans interrompre. Montrer que l'on comprend ses besoins ou ses frustrations.

2. Communication claire

Utiliser un langage simple et compréhensible, éviter le jargon technique sauf si le client est à l'aise avec.

3. Patience et respect

Rester calme en toutes circonstances, même face à un client mécontent. Ne jamais répondre avec agressivité ou condescendance.

4. Transparence

Informez clairement sur les délais, les tarifs, les limites d'intervention et les garanties. Mieux vaut dire « je ne sais pas encore » que d'inventer une réponse.

5. Fiabilité

Tenir ses engagements : si un devis, un rappel ou une réparation est promis, respecter les délais ou prévenir en cas de changement.

6. Suivi

Proposer au client un suivi après réparation : petit message de vérification, proposition d'assistance complémentaire, etc.

7. Confidentialité

Respecter la vie privée des clients, en particulier les données contenues sur leurs appareils (photos, messages, comptes...).

8. Tenue et hygiène

Avoir une tenue correcte, un espace propre et ordonné. Cela renvoie une image professionnelle et rassurante.

9. Formation continue

Rester informé des évolutions techniques et améliorer constamment sa qualité de service.

10. Responsabilisation

Assumer ses erreurs et chercher des solutions honnêtes. Cela renforce la confiance et la réputation.