

3.6

Le service à la clientèle

ATTENTES

- Évaluer l'impact d'un système sur l'individu, la société et l'environnement, et proposer des améliorations ou des solutions de rechange permettant de répondre à un même besoin.
- Démontrer sa compréhension de divers systèmes et des facteurs qui leur permettent de fonctionner efficacement et en sécurité.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE

Compréhension des concepts

- Identifier les facteurs sociaux qui déterminent l'évolution d'un système.

Rapprochement entre les sciences, la technologie, la société et l'environnement

- Identifier et évaluer les renseignements et les services de soutien aux consommateurs qui permettent à un système de bien fonctionner.

CONTEXTE SCIENTIFIQUE

Faut-il externaliser le service à la clientèle?

- Un nombre élevé de sociétés qui offrent des produits et des services techniques (p. ex., les fabricants de logiciels, les entreprises de téléphonie et les câblodistributeurs) ont choisi d'économiser par l'externalisation du service à la clientèle. Ainsi, les personnes qui répondent aux questions de la clientèle et qui tentent de remédier à ses problèmes techniques sont souvent situées à des milliers de kilomètres des personnes qui ont conçu ces systèmes et produits. Par contre, certaines entreprises ont découvert que, même si l'externalisation de leur soutien technique ne leur coûte que 10 \$ par cliente ou

client alors qu'il leur en coûte 50 \$ si le service de soutien est local, ces 50 \$ sont habituellement un bon investissement. Les équipes de soutien technique et de développement peuvent alors collaborer pour résoudre le problème à la source et pour de bon. Souvent, la préposée ou le préposé au soutien technique situé dans un lieu éloigné ne peut que suggérer une solution, qui s'avérera ou non pertinente. La cliente ou le client pourrait devoir rappeler plusieurs fois pour le même problème. Les entreprises doivent décider laquelle de ces deux solutions est la plus économique pour elles et la plus efficace pour la clientèle.

Durée

45–60 min

À voir

L'amélioration de l'efficacité entraîne aussi bien des conséquences positives que négatives sur la société et l'environnement.

Vocabulaire

- service à la clientèle

Habilités

Analyser
Évaluer
Communiquer

Ressources pédagogiques

BO 2 : La démarche scientifique et l'expérimentation
Site Web de sciences et technologie, 8^e année : www.duvaleducation.com/sciences

IDÉES FAUSSES À RECTIFIER

- *Repérage* Les élèves croient peut-être que les préposées et préposés au service à la clientèle qui leur répondent sont employés par la compagnie qui fabrique le produit.
- *Clarification* Si certaines de ces personnes sont effectivement employées par l'entreprise, la plupart des entreprises confient leur service à la clientèle à des entreprises spécialisées qui s'occupent souvent du service à la clientèle de plusieurs compagnies. Cette façon de procéder permet à ces entreprises et aux fabricants de se concentrer sur leur spécialité propre.
- *Et maintenant?* À la fin de la leçon, demandez aux élèves : *Pourquoi des entreprises confient-elles à d'autres entreprises leur service à la clientèle?* (Cette démarche est plus efficace, car chaque type d'entreprise canalise ses efforts dans son secteur de spécialisation.)

Ressource complémentaire

Site Web de sciences et technologie, 8^e année : www.duvaleducation.com/sciences

NOTES PÉDAGOGIQUES

1 Stimuler la participation

- Demandez à des élèves ayant déjà eu recours à un service à la clientèle par Internet, courriel ou téléphone de raconter leur expérience ou de relater celles de parents ou de camarades. Ont-ils reçu des renseignements utiles? Ont-ils des suggestions pour améliorer ce service à la clientèle?

2 Explorer et expliquer

- Un guide d'utilisation n'est utile que si on le garde sous la main. Demandez aux élèves où sont rangés les guides d'utilisation des appareils ménagers et électroniques de la maison. Demandez-leur de suggérer des solutions pour les conserver à proximité. Comment les entreprises pourraient-elles améliorer l'accès à ces guides?
- Vous pourriez amorcer une discussion avec les élèves sur l'importance d'offrir ou non un service à la clientèle multilingue. Invitez les élèves en FLS à raconter une situation que leur famille ou eux-mêmes ont vécue avec un service téléphonique automatisé. Ont-ils pu obtenir les renseignements voulus? Le service automatisé était-il offert dans une seule langue? Pouvaient-ils choisir de l'écouter dans leur langue maternelle?
- L'Ontario offre quotidiennement des bulletins d'information sur différentes espèces d'insectes, notamment sur les moustiques et les mouches. Demandez aux élèves si ce genre d'information leur est utile, à leur famille ou à eux-mêmes.
- Demandez aux élèves d'effectuer l'activité de la rubrique **Sciences en action : Évaluer des guides d'utilisation**.

Liens avec les arts du langage

Demandez aux élèves de trouver des erreurs de grammaire ou des formulations imprécises dans les guides d'utilisation examinés pendant l'activité **Sciences en action**. Faites-leur ensuite récrire ces passages pour les corriger ou les rendre plus clairs.

SCIENCES EN ACTION : ÉVALUER DES GUIDES D'UTILISATION

Objectif

- Les élèves vont examiner plusieurs guides d'utilisation et en évaluer les caractéristiques et l'utilité.

À noter

- Au préalable, examinez un guide d'utilisation avec les élèves. Distinguez-en les diverses sections, par exemple celle comportant la liste des pièces, celle sur le dépannage, etc. Écrivez leurs titres au tableau pour en faciliter la consultation au cours de l'activité.
- Formez de petites équipes.
- Prévoyez au moins trois guides d'utilisation différents par équipe. Vous pourriez les fournir vous-même ou demandez aux élèves d'apporter les guides d'utilisation d'appareils précis, tels que ceux de téléviseurs, de lecteurs DVD, de téléphones sans fil, etc., pour éviter les répétitions.
- S'ils disposent du temps nécessaire, les élèves peuvent comparer les guides d'utilisation d'un même produit offert par plusieurs compagnies.
- Remettez à chaque équipe des papillons adhésifs pour identifier des pages des guides.

Suggestions de réponses

- A. i)** Exemple de réponse : La section des guides qui explique le fonctionnement des produits semble la plus utile.
ii) Exemple de réponse : La section sur le dépannage semble la moins utile.
- B.** Exemple de réponse : Le style de rédaction le plus facile à comprendre était celui comportant des phrases courtes sans termes techniques et correspondant au niveau de lecture des utilisatrices et utilisateurs.
- C.** Exemple de réponse : Utiliser des phrases courtes et un langage simple. Éviter les termes techniques. Si possible, utiliser des diagrammes plutôt que des descriptions.
- D.** Exemple de réponse : Je consulterais le site Internet de la compagnie pour vérifier si elle a prévu une version électronique téléchargeable du guide d'utilisation. Sinon, je chercherais le numéro de téléphone de l'entreprise pour communiquer avec le service à la clientèle ou son adresse pour lui écrire et demander un autre guide.

3 Approfondir et évaluer

- Accordez aux élèves l'occasion de débattre cet enjeu : Vaut-il mieux économiser sur le service de soutien technique, ce qui pourrait mécontenter la clientèle, ou investir dans un service de soutien technique important et efficace qui répondrait aux besoins de la clientèle? Demandez-leur les qualités que doit posséder une bonne préposée ou un bon préposé au soutien technique.
- Demandez aux élèves de comparer un vrai service à la clientèle (l'aide qu'offre une entreprise aux personnes utilisant son produit) avec des services d'aide, comme ceux présentés à la fin de la section (p. ex., bulletins météorologiques, bulletins de circulation, bulletins sur les insectes). Amenez-les à réfléchir au financement de ces services. Demandez-leur : *Qui « utilise » un bulletin météorologique?*
- Demandez-leur d'inférer si les entreprises investissent autant dans leur service à la clientèle qu'en publicité. Vous trouverez d'autres stratégies pédagogiques dans la section **Vers la littératie** ci-dessous.
- Faites répondre les élèves aux questions de la rubrique **Vérifie ta compréhension**.

VÉRIFIE TA COMPRÉHENSION – SUGGESTIONS DE RÉPONSES

1. Exemple de réponse : Voici quatre méthodes dont dispose une entreprise pour permettre à la clientèle de mieux utiliser ses produits : le guide d'utilisation qui accompagne le produit, le service à la clientèle par Internet, courriel ou téléphone, la documentation publicitaire ou les annonces publicitaires avant l'achat d'un produit.
2. Exemple de réponse : Les clientes et clients trouvent parfois très irritant le soutien téléphonique informatisé lorsqu'ils doivent procéder à de multiples choix avant de pouvoir s'adresser à quelqu'un. De même, une longue attente au téléphone les mécontente autant que l'absence de la réponse voulue sur le site Internet de l'entreprise.
3. Exemple de réponse : Pour se préparer à une importante tempête de verglas, les systèmes sociaux peuvent avertir le public au moyen de la télévision et de la radio afin d'informer la population de son arrivée et des préparatifs nécessaires. Les magasins peuvent accumuler des stocks supplémentaires des produits indispensables à la population lors de la tempête. Le service de la voirie peut demander à son personnel d'être prêt à un rappel au travail pour déglacer la chaussée et les voies de circulation. Les hôpitaux peuvent se préparer à recevoir les personnes blessées par la tempête en demandant à un nombre plus élevé de professionnelles et professionnels de la santé de se présenter au travail.

Vers la littératie

Faire des inférences

- Expliquez aux élèves qu'il est important de faire le lien entre les connaissances acquises et le texte qu'on lit. En combinant nos connaissances antérieures et les indices tirés du texte, il est souvent possible de faire des inférences pertinentes et de mieux comprendre le texte.
- Demandez aux élèves de lire le premier paragraphe de la section 3.6. Dites-leur que les questions de l'introduction leur permettent de faire le lien entre leurs connaissances et le texte.
- Aidez-les à faire des inférences qui leur permettront de répondre à la question de la rubrique **Vers la littératie**. Demandez-leur de se rappeler l'achat d'un produit publicisé qui s'est brisé ou était défectueux. Ont-ils pu le remplacer ou le faire réparer? Demandez aux élèves si une erreur s'est déjà glissée dans une commande à l'auto, empêchant ainsi un membre de leur famille d'obtenir l'aliment commandé.
- Expliquez-leur que, dans la plupart des exemples abordés, il semble que les entreprises n'investissent pas autant dans le service à la clientèle que dans la publicité.
- Incitez les élèves à faire d'autres inférences en lisant le reste de la section 3.6.

Défis +

- Soulignez aux élèves que les habiletés nécessaires à la rédaction technique (d'un guide d'utilisation, par exemple) ressemblent à celles que doivent posséder les scientifiques qui expliquent leur processus d'expérimentation à d'autres scientifiques voulant le reproduire. Mettez les élèves au défi de rédiger des instructions d'assemblage ou le mode d'emploi d'un produit qu'ils connaissent bien (de préférence un objet de la classe ou un article apporté de la maison). Si possible, faites-leur s'échanger les instructions ou le mode d'emploi, puis les utiliser. Ils doivent en évaluer la précision. Ils pourraient devoir les récrire au besoin.

Élèves en français langue seconde

FLS

- Encouragez les élèves commençant l'apprentissage de la langue seconde à élargir leur vocabulaire en repérant les verbes du texte **Sciences en action**. Si possible, permettez-leur d'encercler les verbes dans le manuel. Suggérez-leur de dresser une liste des verbes qu'ils continuent de découvrir. Donnez des exemples de la signification des verbes ou mimez-les pour en faciliter la compréhension.

PROGRESSION DANS L'APPRENTISSAGE

Ce qu'il faut surveiller

Ce qui indique que les élèves peuvent...

- exploiter leurs connaissances sur l'efficacité pour évaluer des guides d'utilisation ;
- décrire le lien entre l'efficacité économique et le service à la clientèle ;
- différencier le service à la clientèle des entreprises des services d'aide et en donner des exemples.