

## Le service à la clientèle

**service à la clientèle** : aide qu'offre une entreprise à ses clientes et clients pour qu'ils puissent utiliser efficacement un système physique ou social

### VERS LA LITTÉRATIE

#### Faire des inférences

Nous devons parfois lire entre les lignes d'un article ou d'une histoire pour mieux les comprendre. Cela s'appelle « faire des inférences ». À partir du texte et de tes connaissances, formule une opinion ou porte un jugement. Réfléchis sur les raisons qui poussent les entreprises à investir des milliards de dollars en publicité. À ton avis, investissent-elles autant dans le service à la clientèle ?

Quel produit ou service ta famille s'est-elle procuré dernièrement auprès d'une entreprise ? Quels renseignements vous a-t-on fournis avant de faire votre choix ? Aviez-vous accès à de l'information sur le produit ou le service ? L'entreprise vous a-t-elle fourni un autre type de soutien ?

Le **service à la clientèle** correspond à l'aide qu'offre une entreprise aux personnes qui achètent son produit ou font appel à ses services.

Les entreprises veulent que tu achètes leurs produits ou fasses appel à leurs services. Elles investissent annuellement des milliards de dollars en publicité pour t'en convaincre. Toutefois, à partir du moment où tu achètes leurs produits, s'intéressent-elles encore à toi ? Les entreprises qui tiennent à donner pleinement satisfaction à leur clientèle fournissent du soutien et s'assurent que les systèmes vendus continuent de fonctionner correctement. Cette aide peut prendre différentes formes.

Les guides d'utilisation (figure 1) en sont un exemple. Ils fournissent des explications sur le montage, les réglages de l'appareil, l'utilisation et le mode d'entretien, ainsi que des solutions aux problèmes qui peuvent survenir et de l'information sur la façon d'obtenir un soutien personnalisé.



**Figure 1** Les guides d'utilisation donnent de l'information sur : (a) le montage et (b) l'utilisation d'un produit.



### SCIENTES EN ACTION : Évaluer des guides d'utilisation

#### HABILETÉS : analyser, évaluer, communiquer

Qu'est-ce qui rend un guide d'utilisation utile ? Au cours de cette activité, tu examineras plusieurs guides d'utilisation.

**Matériel** : guides d'utilisation de divers produits

1. Lis au moins trois guides d'utilisation. Ton enseignante ou ton enseignant t'en procurera, ou bien apporte ceux que tu as à la maison.
2. Distingue les différentes parties des guides et marque les pages contenant les renseignements les plus utiles et les moins utiles.
3. Fais part de tes résultats à une ou un camarade.

- A. Quelles parties des guides t'ont semblé i) les plus utiles, ii) les moins utiles ?
- B. Quel style de rédaction ou de communication a été le plus facile à comprendre ?
- C. À partir de tes réponses en A et B, dresse la liste des critères les plus importants à prendre en compte dans l'élaboration d'un guide d'utilisation.
- D. Comment obtiendrais-tu de l'information sur un produit si tu perdis le guide d'utilisation ?

Des entreprises et des organismes proposent à leur clientèle du soutien automatisé par Internet ou par téléphone (figure 2) pour régler efficacement les problèmes. Bon nombre de personnes tiennent toutefois à parler directement à une agente ou un agent du service à la clientèle dans ces situations. Toutefois, les longues attentes au bout du fil sont une grande source de mécontentement. De plus, les gens n'ont pas toujours les connaissances techniques pour mettre en application les solutions proposées. Les entreprises doivent souvent comparer les coûts supplémentaires du soutien personnalisé au prix à payer en cas de perte de la clientèle.



**Figure 2** Le personnel du soutien technique de ce centre offre de l'aide aux clientes et clients qui ont acheté de nouveaux ordinateurs. Le soutien à la clientèle par téléphone est un secteur en pleine croissance.

## D'autres services d'aide

Il existe d'autres sources d'aide. Par exemple, les bulletins météorologiques. Ils permettent de gérer la circulation aérienne dans les aéroports ou de guider les préparatifs des services de police ou d'autres services d'urgence. Plusieurs personnes modifient la date ou l'heure de leur départ en fonction des conditions météorologiques (figure 3). Les agences de voyage, les propriétaires de centres de villégiature et autres personnes qui travaillent dans le secteur touristique et de l'accueil dépendent donc des bulletins météorologiques pour décider de leurs besoins en personnel. 🌐



**Figure 3** Certaines personnes planifient leurs vacances selon les prévisions météorologiques.

Les touristes qui visitent l'Ontario consultent des bulletins d'information sur la présence d'insectes et le changement de couleurs des feuilles en automne au moment de planifier leur voyage. Pour en savoir plus :



## ✓ VÉRIFIE TA COMPRÉHENSION

1. Nomme trois moyens dont dispose une entreprise pour permettre à sa clientèle de mieux utiliser ses produits.
2. Pourquoi certaines formes de soutien rendent-elles les consommatrices et consommateurs mécontents ?
3. En 1998, une énorme tempête de verglas a frappé les régions situées entre Kingston, en Ontario, et la Nouvelle-Écosse. De nombreux hôpitaux, des stations de radio et de télévision ont été privés d'électricité, les feux de circulation ont cessé de

fonctionner et des magasins ont signalé des achats de masse attribuables à la panique. Imagine-toi qu'on annonce une tempête de verglas dans ta région. Comment les systèmes sociaux pourraient-ils se préparer à cet événement (par exemple le service de police, le système de transport en commun, le système de santé, les pompières et pompiers bénévoles) ?