



Service client

Les bases



Qu'est-ce que le service client ?

- La manière d'interagir avec un client
- Le soutien et l'assistance fournis à un client Comment ils
 - achètent
 - Politique de retour
 - Interactions avec les clients potentiels
- Le service client est l'un des facteurs qui déterminent si les clients achètent ou non
 - chez vous Votre entreprise est-elle facile à contacter ?
 - Votre entreprise répond-elle rapidement aux demandes de renseignements ? Votre entreprise a-t-elle une politique de retour souple ?
- Un excellent service client fidélise les clients Toutes les
 - entreprises font des erreurs
 - Article incorrect envoyé, prix incorrect facturé, article arrivé cassé, article ne correspondant pas à ce que le client voulait et retourné
 - C'est la manière dont une entreprise traite et corrige ces erreurs qui permet de gagner ou de perdre la confiance du client.

Qu'est-ce qui fait un excellent service client ?



- Connaissez les préférences de vos clients
 - Préfèrent-ils un contact étroit ou distant ?
 - Comment aiment-ils interagir avec vous (en personne, en ligne, par téléphone, via des chatbots) ?
 - Quelles sont leurs attentes ?
 - Une réponse rapide
 - Réponse très personnalisée
 - Réponse basée sur l'IA si les problèmes sont résolus
- Cohérence
 - Comment garantir un haut niveau de cohérence dans vos interactions avec vos clients ?
 - Comment instaurer une relation de confiance avec vos clients ?

Compétences nécessaires pour offrir un service client de qualité



- Écoute
 - Poser les bonnes questions pour cerner le véritable problème
- Patience
 - Laisser le client s'exprimer si nécessaire
- Communication verbale
 - Expliquer clairement les options au client
 - Expliquer clairement le processus permettant de résoudre le problème
- Communication écrite
 - Écrivez clairement les options au client
 - Décrire clairement par écrit le processus permettant de résoudre le problème
- Intelligence émotionnelle
 - Soyez conscient du stress que la situation peut causer au client.
 - Est-ce qu'il passe une mauvaise journée et ce problème ne fait qu'empirer les choses ?
 - Avait-il vraiment besoin de cet article pour faire son travail et maintenant il ne peut plus le faire, ce qui perturbe sa production ?
 - Comprenez et compatissez avec le problème
 - Faites de votre mieux pour expliquer les délais, les contraintes et les options

Un excellent service client consiste à être proactif

- Ne laissez pas le client découvrir un problème, dites-lui que vous en êtes conscient et que vous travaillez à le résoudre.
- Si vous rencontrez des difficultés informatiques, informez-en vos clients dans une newsletter. Indiquez un délai pour remédier à la situation.
 -
- Si vous rencontrez des pénuries d'approvisionnement, informez-en vos clients.
 - Expliquez ce que vous faites pour remédier à la situation. Présentez les différentes options.
 - Expliquez les délais.