



FICHE PRATIQUE

MANAGER DE PROXIMITÉ ► COMPÉTENCES SOCIALES ► TRAVAIL EN ÉQUIPE

Orientation client : Faculté de s'assurer que l'équipe répond aux attentes des clients internes ou externes avec professionnalisme et efficacité

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

Comportements recommandés :

1. Écouter activement les besoins et attentes des clients

→ Comprendre précisément ce que le client attend permet d'adapter son offre.

Exemple : « Pouvez-vous me préciser vos attentes pour que nous puissions vous proposer la solution la plus adaptée ? »

2. Faire preuve de réactivité et répondre rapidement aux demandes

→ Un service rapide et efficace améliore la satisfaction client.

Exemple : « Nous accusons réception de votre demande et vous apporterons une réponse sous 24 heures. »

3. Personnaliser l'approche et adapter la communication selon le client

→ Chaque client a des attentes spécifiques, il faut s'y adapter.

Exemple : « Je vous propose une solution adaptée à votre secteur d'activité et à vos enjeux. »

4. S'assurer que l'expérience client soit fluide et agréable

→ Réduire les irritants et simplifier les interactions.

Exemple : « Nous avons repensé notre interface pour que la navigation soit plus intuitive. »

5. Prendre en compte les retours clients et les utiliser pour s'améliorer

→ Les feedbacks sont une opportunité d'évolution.

Exemple : « Suite à vos remarques, nous avons ajusté notre service pour mieux répondre à vos attentes. »

6. Faire preuve d'empathie et traiter chaque client avec respect

→ Un bon relationnel renforce la fidélisation.

Exemple : « Je comprends votre frustration, nous allons tout mettre en œuvre pour résoudre ce problème rapidement. »

7. Former et sensibiliser son équipe à la qualité du service client

→ L'excellence du service passe par des collaborateurs bien préparés.

Exemple : « Nous organisons des formations régulières sur la gestion des réclamations et la relation client. »

8. Gérer efficacement les réclamations et transformer une insatisfaction en opportunité

→ Une bonne gestion des problèmes peut renforcer la relation client.

Exemple : « Votre commande a été retardée, nous vous offrons une remise pour nous excuser. »

9. Créer une relation de confiance et de proximité avec les clients

→ Un client satisfait est un client fidèle.

Exemple : « Nous vous accompagnons sur le long terme pour assurer la réussite de votre projet. »

10. Aligner l'équipe sur une culture orientée satisfaction client

→ Chacun doit être conscient de son rôle dans l'expérience client.

Exemple : « Chaque département contribue à l'expérience client, de la production au service après-vente. »

Comportements à éviter :

1. Ignorer ou minimiser les demandes et attentes des clients

→ Un manque d'attention crée de la frustration.

Exemple : « Ce n'est pas une priorité, nous verrons plus tard. »

2. Répondre de manière standardisée et impersonnelle

→ Un client veut se sentir unique, pas un simple numéro.

Exemple : « Voici notre réponse automatique, merci de ne pas répondre à ce

message. »

3. Manquer de réactivité et laisser les clients sans réponse

→ L'attente excessive peut entraîner une perte de confiance.

Exemple : « Nous reviendrons vers vous... sans jamais donner de suivi. »

4. Ne pas reconnaître ses erreurs ni proposer de solution

→ L'honnêteté et la correction rapide des problèmes sont essentielles.

Exemple : « Ce n'est pas de notre faute si votre commande est en retard. »

5. Ne pas former l'équipe à la gestion des clients et des réclamations

→ Un personnel non préparé peut nuire à l'image de l'entreprise.

Exemple : « Je ne sais pas comment répondre à votre demande, voyez avec un autre service. »

6. Ne pas mesurer la satisfaction client ni chercher à l'améliorer

→ Sans indicateurs, impossible de progresser.

Exemple : « Nous ne suivons pas les avis clients, peu importe s'ils sont négatifs. »

7. Avoir un ton froid ou impersonnel dans les échanges

→ Une approche distante ne favorise pas la fidélisation.

Exemple : « Bonjour, voici votre réponse, au revoir. »

8. Ne pas tenir les engagements pris envers les clients

→ Une promesse non tenue nuit à la crédibilité.

Exemple : « Nous vous livrerons sous 48 heures » alors que le délai est en réalité de 5 jours. »

9. Traiter un client mécontent avec indifférence ou condescendance

→ Un mauvais service client peut ruiner une relation commerciale.

Exemple : « Ce n'est pas grave, ce n'est qu'un client de perdu. »

10. Ne pas collaborer entre équipes pour améliorer l'expérience client

→ Une mauvaise communication interne impacte le service.



Exemple : « Le service commercial et le service après-vente ne se parlent pas, ce qui génère des incompréhensions pour le client. »

Conclusion

Créer une orientation client efficace, c'est placer la satisfaction au cœur des priorités de l'équipe. En écoutant les besoins, en étant réactif et en favorisant une approche humaine et personnalisée, on assure une expérience positive et fidélisante. 🚀