

Mieux identifier et gérer les  
attentes des **demandeurs**

Andrée Ulrich  
Conseillère expérience client  
Bureau de l'amélioration des services à la clientèle

Le 17 novembre 2015

## Trois objectifs aujourd'hui

- 1.** ■ Mieux connaître les raisons possibles motivant l'expression d'une insatisfaction (plainte)
- 2.** ■ Outiller vos employés (et vous outiller) pour bien cerner les attentes du demandeur et y répondre (ou non)
- 3.** ■ Explorer les solutions possibles pour prévenir les déceptions éventuelles

## Avantages de bien cerner les attentes

Bien répondre  
au demandeur

Éviter de  
lancer un  
processus  
inutilement

Ne pas créer  
de faux  
espoirs

Utiliser les  
ressources de  
la meilleure  
façon possible

Gérer la  
situation le  
plus  
efficacement  
possible

Hausser le  
professionnalisme  
du personnel

Éviter de  
l'insatisfaction  
face au  
processus

**1<sup>er</sup> objectif:  
Mieux connaître les raisons  
possibles motivant  
l'expression d'une  
insatisfaction (plainte)**

## Le client transporte son bagage

Personnalité/  
caractère

Connaissances

Éducation

Expériences

Croyances



Intérêts

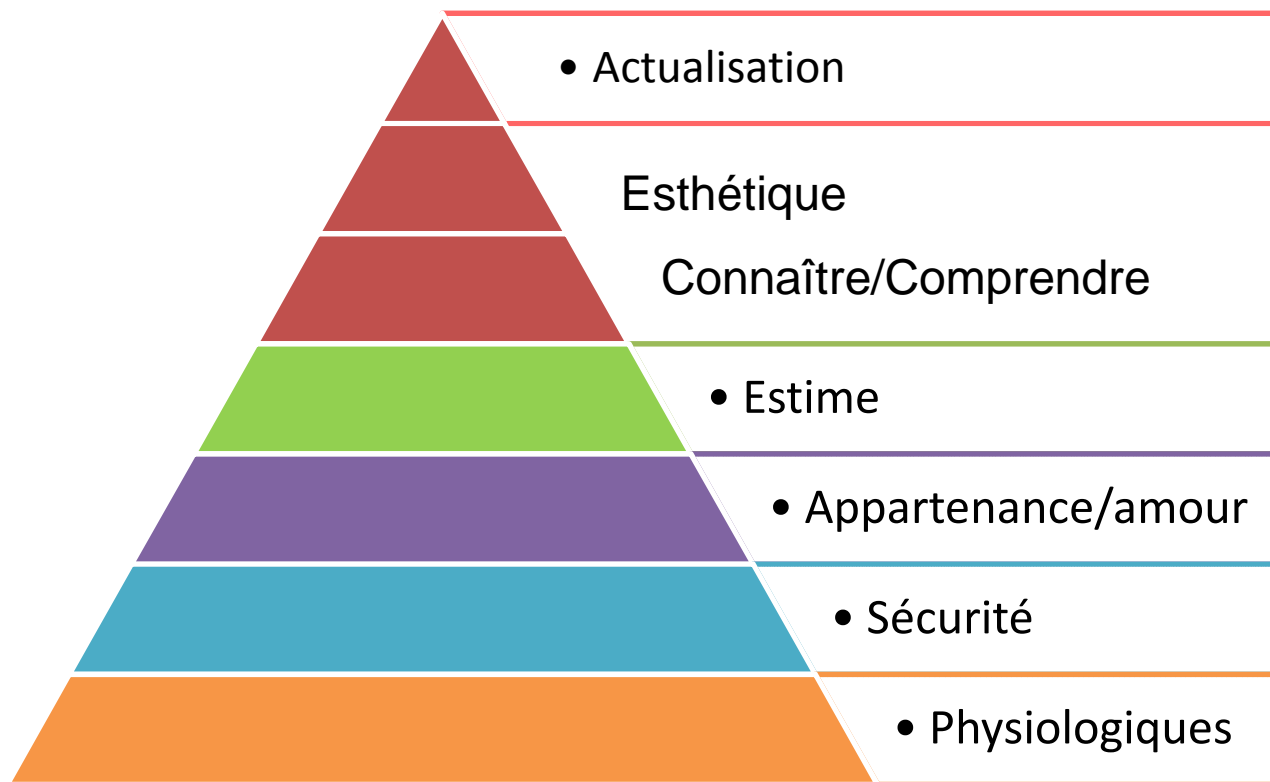
Savoir-être

Culture

Valeurs

Aptitudes

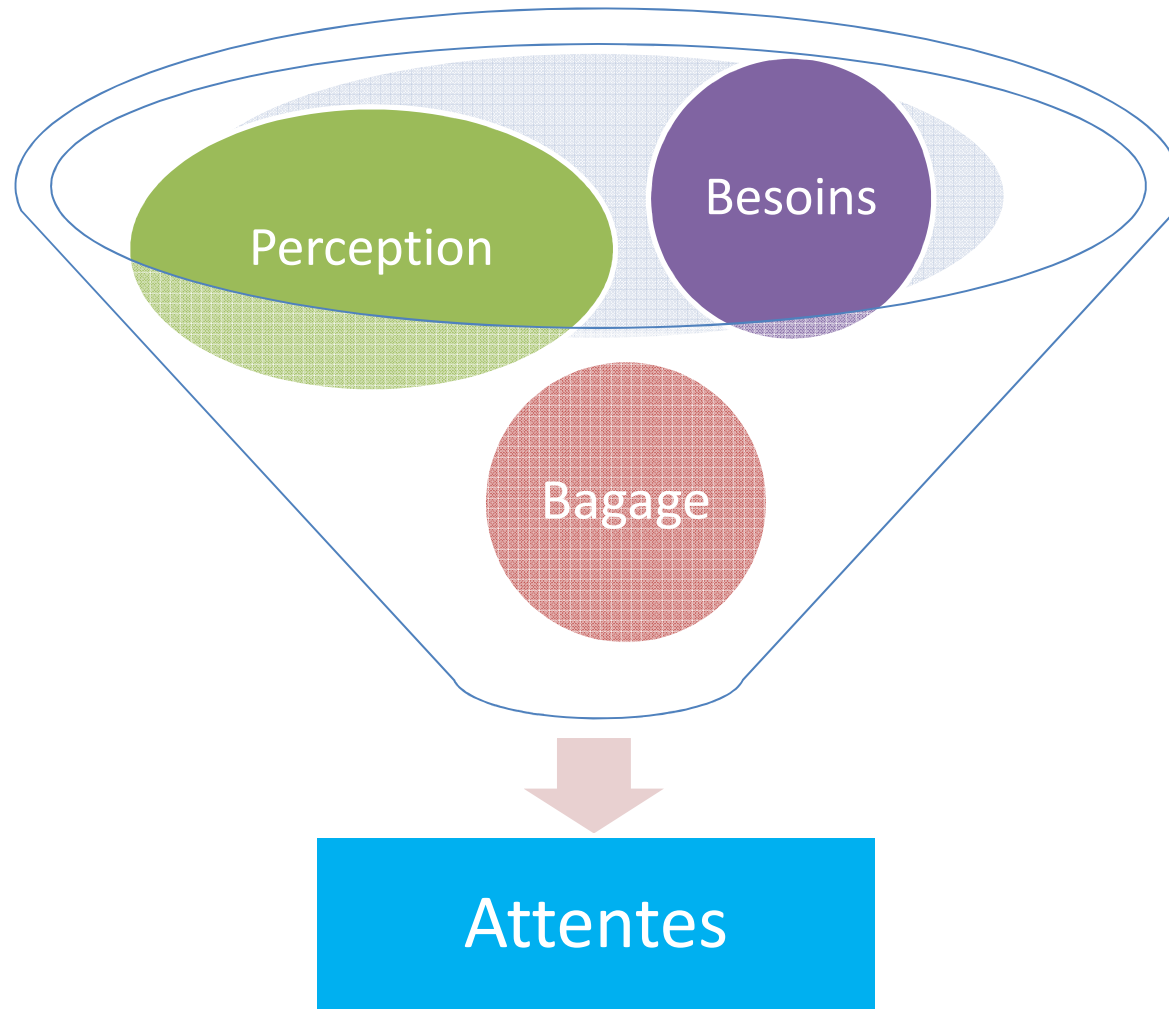
## Les besoins selon Maslow



**Tout le monde  
a sa propre  
perception  
des choses.**



Source de l'image : "Inuit snow goggles" by Julian Idrobo from Winnipeg, Canada - Inuit Goggles.  
Licensed under CC BY-SA 2.0 via Wikimedia Commons





## Attente ou besoin?

Nos attentes sont liées **aux moyens** pour combler nos besoins.

On confond souvent besoins et attentes.

Exemples:

*J'ai besoin que tu me dises que tu m'aimes.*

J'ai besoin que vous alliez parler à mon voisin.

Je m'attends à avoir une réponse de votre part immédiatement.

Je m'attends à ce que l'employé qui m'a parlé bête soit congédié.

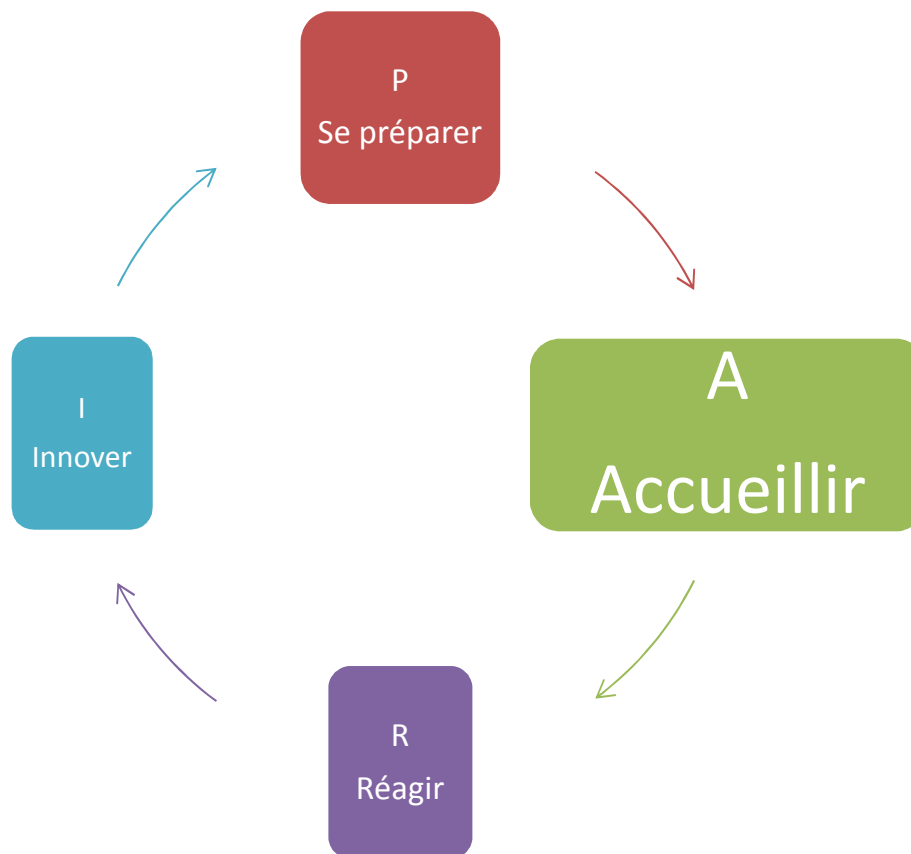
Montréal 

**Des exemples?**

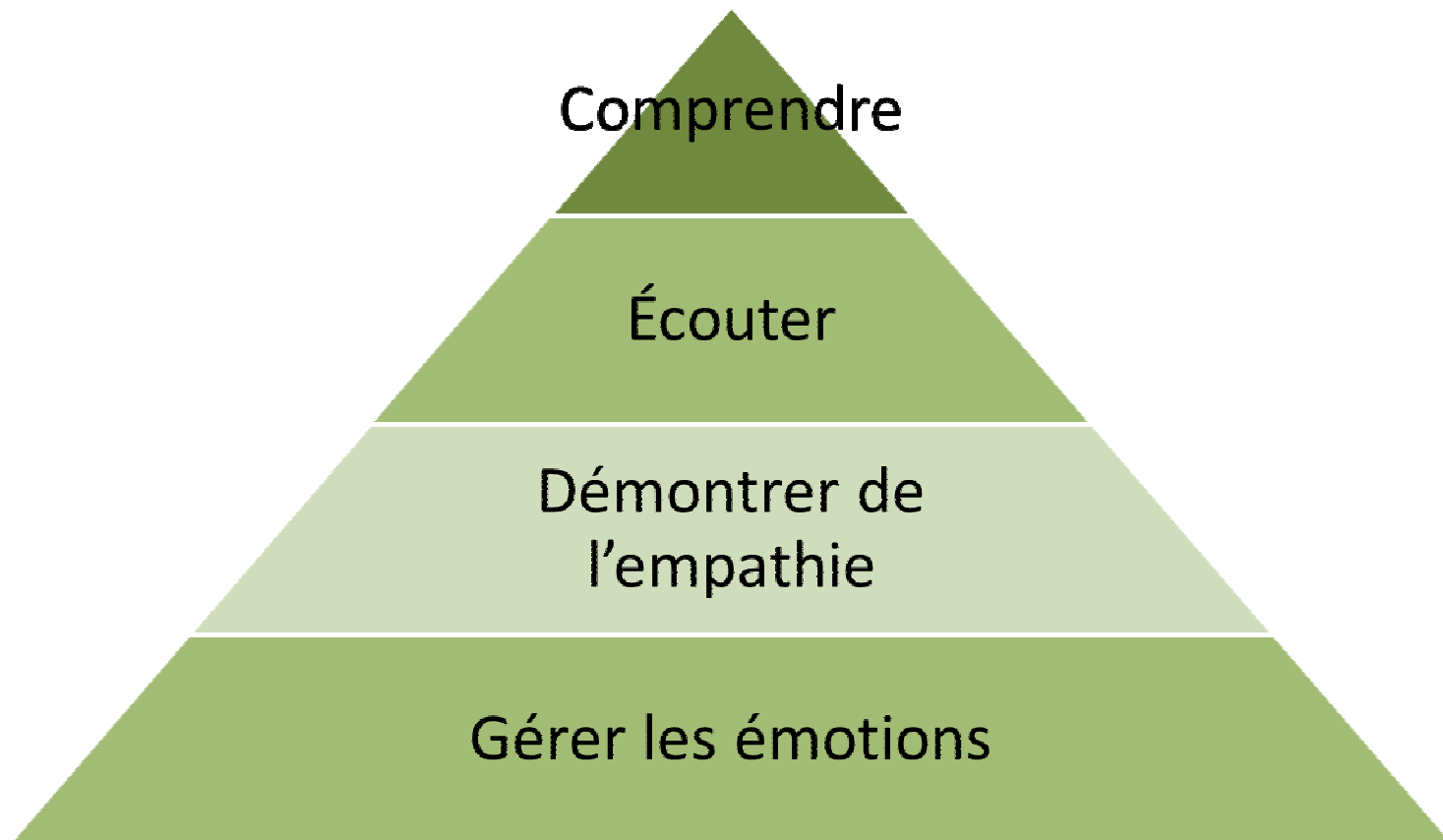
Le 17 novembre 2015

**2<sup>e</sup> Objectif:  
Outiller vos employés (et vous  
outiller) pour bien cerner les  
attentes du demandeur et y  
répondre (ou non)**

## L'approche PARI pour le service et les plaintes



## L'art de bien accueillir



## L'empathie selon Brené Brown...



- C'est une compétence et ça s'apprend (ce n'est pas inné)
- C'est tenter de voir le monde à travers les yeux d'une autre personne
- C'est prendre une perspective différente

## Gérez vos propres attentes



## Gérez vos propres attentes

Par rapport à vous-même:

- Je peux/dois rester en contrôle en tout temps
- Je peux/dois toujours obtenir le meilleur résultat
- Je peux/dois contrôler le demandeur, ses réactions, ses réponses.
- Je peux toujours trouver une solution satisfaisante pour le demandeur.

Par rapport au demandeur:

- Le demandeur comprendra, sera raisonnable et logique.
- Le demandeur aura un comportement approprié
- Le demandeur me comprendra



## Quelques bons trucs généraux



Établissez un partenariat

- « *Nous allons regarder cela ensemble* »



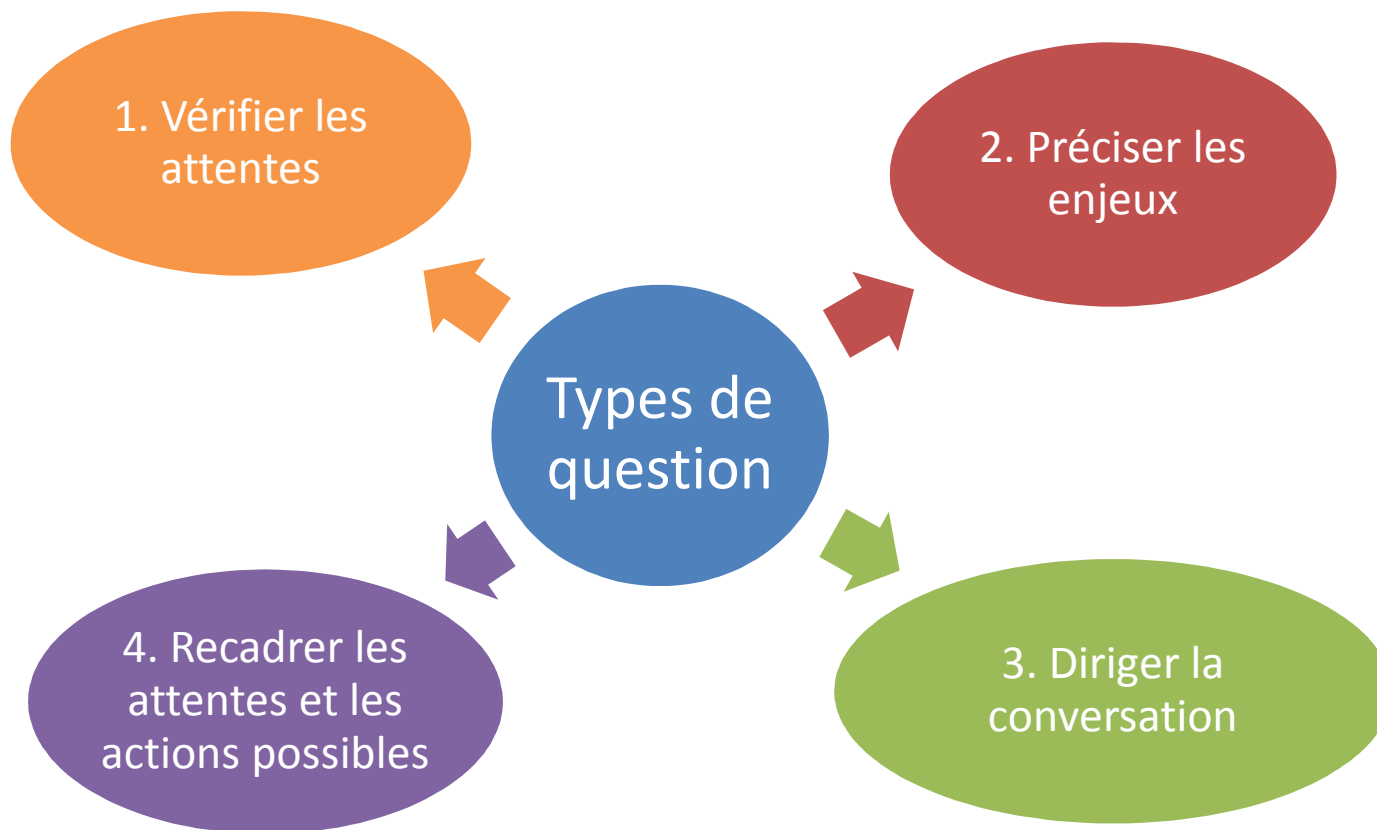
Informez, informez, informez



Utilisez judicieusement le *Nous* et le *Je*

- Nous: décision organisationnelle
- Je: empathie, limites

## Les types de questions



## 1. Les questions pour vérifier les attentes



## 1. Les questions pour vérifier les attentes

Selon vous, que peut faire notre organisme pour vous?

Examinons vos objectifs en ce qui concerne cette situation.

Comment proposez-vous que nous réglions ce problème?

Que connaissez-vous du processus de traitement des plaintes pour notre organisme?

Quel résultat espérez-vous?

## 2. Les questions pour préciser les enjeux



## **2. Les questions pour préciser les enjeux**

Si je comprends bien, le sujet de votre plainte est...Est-ce exact?

Votre plainte semble porter sur...Est-ce exact?

Vous voulez dire que...?

Ai-je raison de dire que vous voulez que...

### 3. Les questions pour diriger la conversation



## 3. Les questions pour diriger la conversation

Dites-moi quel est l'élément (la chose, l'aspect, le sujet) le plus important ...

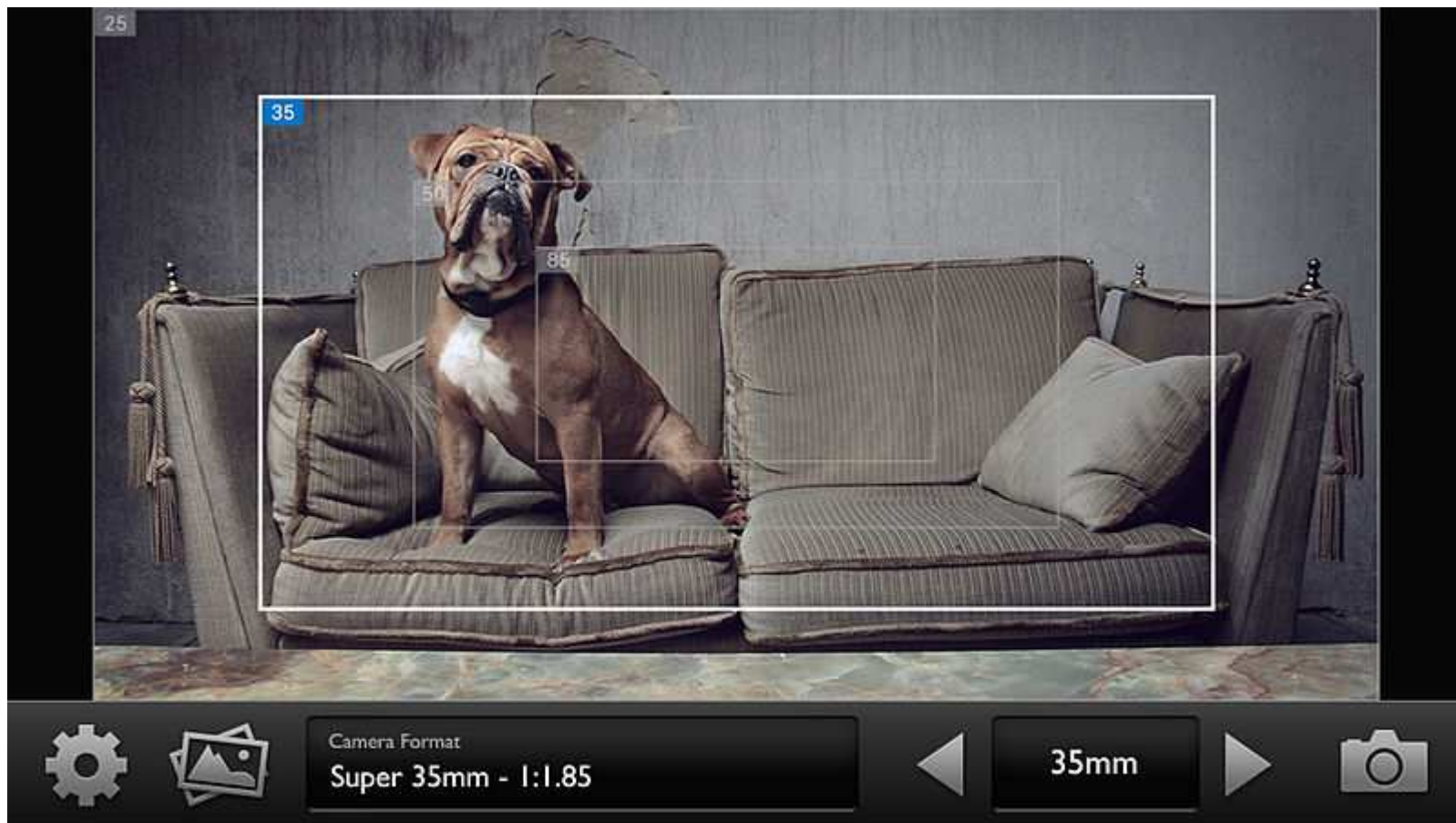
Permettez-moi de vous ramener à...

Vous mentionniez plus tôt que...

*S'il est approprié de faire preuve d'empathie:* Je suis désolée que cette situation se soit produite. Vous me disiez tout à l'heure que...



## 4. Les questions pour recadrer les attentes et les actions possibles



## 4. Les questions pour recadrer les attentes et les actions possibles

Maintenant que je connais votre situation, permettez-moi d'expliquer ce que notre organisme peut faire...

Une chose que nous pouvons faire/ que nous ne pouvons pas faire...

Je constate que vous aimeriez que... Nous pouvons/nous ne pouvons malheureusement pas ...parce que

Nous ne ferons pas...mais nous pouvons...

## **4. Les questions pour recadrer les attentes et les actions possibles (suite)**

A la lumière de ce que vous venez de m'expliquer, voici ce que nous pouvons faire

Savez-vous ce que notre organisme est en mesure de faire? Je pourrais vous expliquer le fonctionnement, ce que nous pouvons faire et ce qui ne sera pas possible de faire.

Me permettez-vous de vous expliquer ce que notre organisation peut faire dans cette situation particulière? (pour vous)?

Montréal 

**Comment annoncer que la plainte ne donnera pas le résultat désiré**



## **Comment annoncer que la plainte ne donnera pas le résultat désiré**

Ce que vous avez mentionné comme attente ne pourra malheureusement pas se produire, et si vous me permettez, j'aimerais vous en expliquer les raisons. Par contre, nous pouvons...

Nous ne ferons pas ...mais nous pourrons/pouvons peut-être...

Pour vous éviter des déceptions futures, je crois qu'il faut préciser dès maintenant qu'il est très peu probable que...

Vous avez mentionné espérer que nous puissions...Je dois vous dire dès maintenant que cela ne sera pas possible parce que...

## Comment mettre fin à une discussion sans fin



## Comment mettre fin à une discussion sans fin

- Faire un récapitulatif (en mettant l'accent sur les actions à venir)
- Prendre un engagement
- Appliquer la technique du (gentil) disque rayé
- Poser la question qui tue: *à la lumière de tout ce que je viens de vous présenter et en sachant que la prochaine action sera..., qu'attendez-vous de moi spécifiquement maintenant?* Ensuite, recadrer les attentes.
- Observer le silence
- Mettre fin à l'appel. *Je suis désolée, mais je vais devoir raccrocher maintenant.*



**3<sup>e</sup> objectif:  
Explorer les solutions  
possibles pour prévenir les  
déceptions éventuelles**



## Faites circuler l'information

Rôles et  
responsabilités de  
tous

Processus et  
procédures

Délais

Résultats  
probables et  
improbables



## Moyens pour informer

### En personne

- Téléphone
- Rencontre
- Courriel
- Affichage

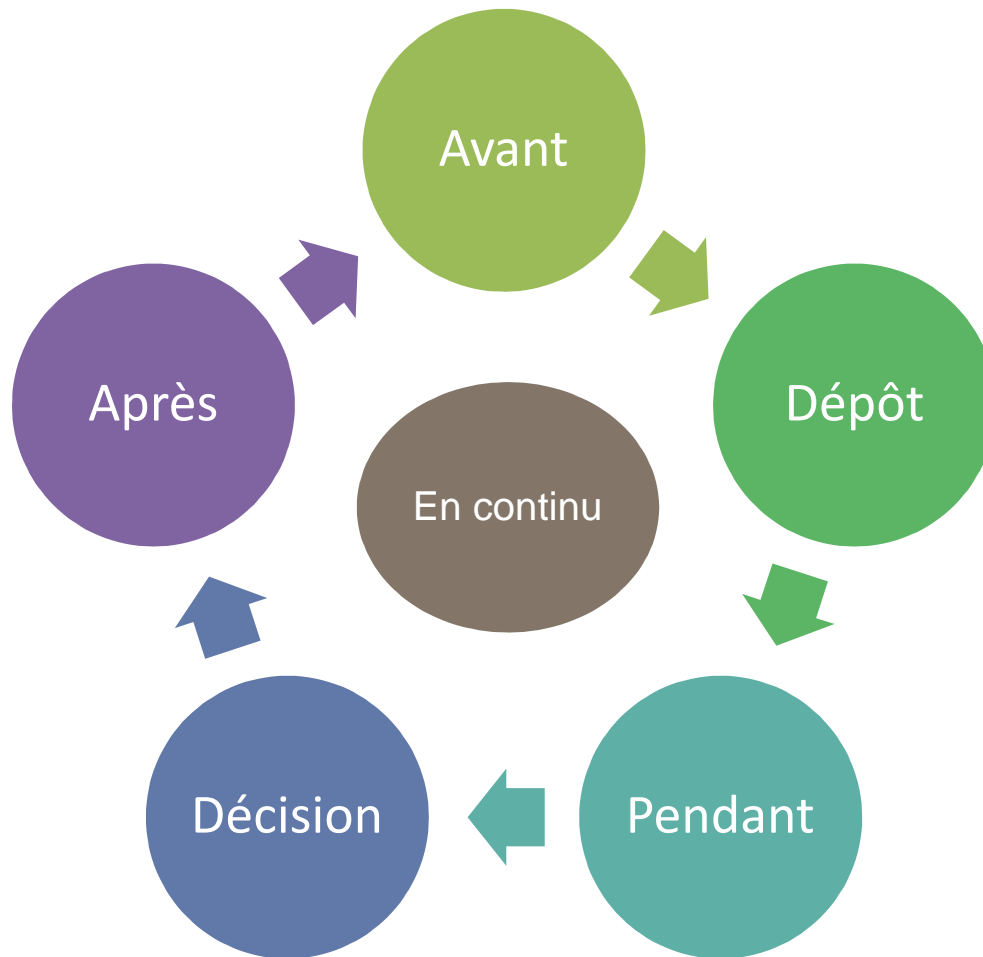
### En ligne

- Site Internet
- Médias sociaux
- Vidéos

### Publications

- Brochures
- Rapports
- Formulaires
- Infographie

## Moments-clés pour informer



# Merci. Des questions?

Andrée Ulrich  
Conseillère expérience client  
[andree.ulrich@ville.montreal.qc.ca](mailto:andree.ulrich@ville.montreal.qc.ca)

## Ressources

- BACAL, Robert. *Perfect Phrases for Customer Service*. McGraw Hill Education, 2011
- BARLOW, Janelle, and Claus MOLLER. *A Complaint is a Gift*, Berrett-Koehler Publishers, 2008
- BROWN, Brené. *I Thought it Was Just Me*. Gotham Books, 2008.
- NEW SOUTH WALES OMBUDSMAN. *Gestion du plaignant dont la conduite est déraisonnable*. 2012 (disponible via ARGP)
- ULRICH, Andrée. *Comment gérer les plaintes de ma clientèle*, Éditions Transcontinental, 2006.

