

# Comment appeler le service à la clientèle

Nous avons tous été là, vous achetez un article du magasin et vous êtes excité. Une fois que vous arrivez à la maison, vous commencez à avoir des problèmes, si vous êtes comme la plupart des gens que vous allez chercher le téléphone et appelez le service à la clientèle. Sont-ils en mesure de résoudre votre problème ou simplement vous pousser de côté?

La façon dont vous vous comportez aura un impact dramatique sur le résultat de l'appel. Voulez-vous augmenter la probabilité d'obtenir ce que vous voulez? Ensuite, suivez les étapes de ce manuel et découvrez des conseils importants pour discuter de plusieurs façons d'améliorer votre expérience de service à la clientèle.

## Avant d'appeler

Lorsque vous avez besoin d'appeler le service à la clientèle, c'est une bonne idée d'être préparé. Tout d'abord, assurez-vous d'avoir tous les détails pertinents dont vous pourriez avoir besoin, notamment:

- Numéro de compte
- Numéro de commande
- Article commandé
- Date d'achat
- Numéro de série
- Brève description de la question

Il est préférable d'avoir ces éléments écrit en face de vous, plutôt que frénétiquement à la recherche d'eux une fois que vous atteignez un représentant du service à la clientèle. Ensuite, à moins que vous n'aient assisté à travers les menus, vous aurez envie de visiter l'aide de contact au [contacthelp.com](http://contacthelp.com). Recherchez l'entreprise que vous appelez et il vous indiquera les numéros à appuyer pour naviguer dans le système de menus du téléphone et atteindre une personne en direct. Cette étape peut vous faire gagner du temps et beaucoup de stress.

Une dernière chose, prendre une respiration profonde et se détendre. Si vous êtes en colère quand vous appelez il ne va pas aider personne, prendre quelques minutes pour vous assurer que vous êtes calme avant de commencer votre appel.

## Rencontrer le représentant

Lorsque le représentant du service à la clientèle répond au téléphone, ils auront probablement une question pour vous au début. Il est vital que les premières secondes de l'appel commencent au calme. Si vous commencez l'appel en colère ou criez à eux, leurs défenses vont monter et ils seront moins susceptibles de faire un travail supplémentaire pour vous.

### **Gentillesse et empathie**

Imaginez un instant que vous êtes à leur place - vous passez une grande partie de votre journée à traiter les clients bouleversés. La personne la plus probable n'a pas créé votre problème et ils ne vous ont pas pour acheter le produit. Ils veulent juste résoudre votre problème.

Le meilleur conseil est de les traiter comme un ami, à moins qu'ils ne vous donnent une raison de les traiter autrement. Ils sont généralement un intermédiaire entre vous et l'entreprise, la plupart du temps, ils veulent juste éviter quelqu'un crier à eux. Utilisez cela à votre avantage, être poli et ils peuvent même être prêt à vous faire une faveur.

### **Ne pas accuser**

Évitez de blâmer vos problèmes avec leur produit ou le personnel. Jusqu'à ce que vous leur avez donné une chance de résoudre le problème éviter de le blâmer sur eux. Que faire si vous utilisez le produit erroné, il vous fera regarder et se sentir stupide. Si c'est leur faute, il devrait être évident pour les deux parties. Blâmer les met la personne sur la défense et peut les rendre réticents à vous aider.

### **Travailler ensemble**

Lorsque votre appel est répondu, les deux parties ont le même objectif, résoudre votre problème. À cet égard, vous êtes tous deux sur la même équipe. En utilisant l'expression «nous» au lieu de dire «je» vous les aider à se rappeler que vous êtes tous les deux après le même but et les aider à comprendre, c'est leur problème aussi.

Par exemple, au lieu de dire «que vais-je faire», vous devriez dire «ce que nous allons faire». Ce changement subtil peut faire une énorme différence.

### **Demande aux experts**

Généralement, ce n'est pas le premier jour du représentant du service à la clientèle. Les chances sont bonnes qu'ils ont traité avec un problème similaire avant. Lorsque l'appel prend un tour que vous ne savez pas comment gérer essayez de demander leur opinion. Ils ont le privilège d'avoir parlé à beaucoup de gens et ils voient comment l'entreprise fonctionne à l'intérieur. Un simple changement de phrasé peut considérablement améliorer leur volonté de faire un peu plus pour vous.

Par exemple, demandez-leur s'ils étaient dans vos chaussures ce qu'ils feraient. Ils peuvent offrir une idée non conventionnelle qui résout exactement votre problème ou ils peuvent vous dire de simplement retourner l'élément. Quoi qu'il en soit, ils n'ont jamais volontairement

offert cette solution, mais maintenant ils le feront. Cela revient à penser à eux comme un ami et à les traiter avec respect.

### **Demandez un gestionnaire**

Si vous avez utilisé toutes vos options, vous devrez peut-être être ferme. Chaque situation est différente et il est fortement recommandé que vous restez amical si possible, mais si le moment est venu de changer soyez prêt. Rappelez-vous d'abord que les cris ne vous mèneront probablement nulle part, ils peuvent et raccrocheront sur vous si vous devenez belligérant. Demandez plutôt à parler à un superviseur pour résoudre votre problème. Cela devrait être une dernière option parce que certaines entreprises vont discipliner les employés qui ont trop de demandes de superviseur.

### **Merci au représentant du service à la clientèle**

Lorsque vous terminez votre appel et que votre problème est résolu, assurez-vous de laisser le représentant savoir combien vous êtes reconnaissant. Ce n'est peut-être pas la résolution que vous aviez espérée, mais ils ont fait le meilleur qu'ils sont équipés pour faire. Plus qu'un «merci» serait idéal, faites-leur savoir que vous l'appréciez vraiment et peut-être même envisager de poster quelque chose en ligne sur votre expérience positive.

Ces conseils sont un excellent départ, il suffit de garder à l'esprit qu'ils sont des gens comme vous. Leur travail est de vous aider et si vous les traitez avec respect, ils sont plus susceptibles de rendre la pareille.

# À propos de l'auteur

Marta Stankiewicz est l'auteur du "Service Client." Elle a notamment rédigé plusieurs articles directement liés aux meilleures pratiques du Service client. Ce livre vous donnera des conseils pour mieux traiter vos consommateurs et pour toutes les entreprises qui souhaitent aller plus loin dans la relation client.

Marta est une personne déterminée et enthousiaste. Elle compte une longue expérience dans le secteur des télécommunications et auprès des entreprises du commerce électronique. Les connaissances d'Marta pourront être très utiles si vous gérez une entreprise ou pour changer votre approche de courrier électronique, de contact par téléphone et de l'assistance en direct grâce à ce livre riche en astuces et en stratégies pertinentes.