

TÂCHE | Gérer des clients insatisfaits

Situation

En emploi

Intentions

Production orale :

- Offrir des produits ou des services complémentaires (N3-N4-N5)
- Nommer les principales étapes d'une démarche administrative simple (N5)
- Prendre des commandes de la clientèle, en personne et par téléphone (N3-N4)
- Répondre à des demandes d'information de la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5)

Compréhension orale :

- Prendre des commandes de la clientèle, en personne et par téléphone (N3-N4)
- Répondre à des demandes d'information de la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5)
- Écouter des commentaires de la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N5)

Production écrite :

- S. O.

Compréhension écrite :

- Lire des consignes simples (N3)
- Lire des directives comportant des étapes simples (N4)
- Lire les commentaires de la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N5)

Supports

- Annexe 1 : Vidéo – « Insatisfaction d'un client »
- Annexe 2 : Vidéo – « Pleurs d'une cliente »
- [Annexe 3](#) : Commentaires sur Internet et consignes de l'employeur
- [Annexe 4](#) : Fiches situations
- [Annexe 5](#) : Autoapprentissage – « S'excuser, expliquer et proposer une solution »

AMORCE



a) Regardez la vidéo (Annexe 1) sans le son et répondez aux questions.



Anticipation

1. Où se passe la scène ?
2. Qui est cette personne ?
3. Comment est cette personne ? Quelle est son humeur ?
4. Pourquoi est-elle dans cet état ?
5. Qu'est-ce qu'elle peut dire ?
6. Qu'est-ce que l'employée peut répondre ?
7. Avez-vous déjà eu des clients insatisfaits ou fâchés ?
8. Comment avez-vous réagi ?

AMORCE



- b) En équipe, à partir de votre expérience professionnelle, citez oralement des exemples de causes d'insatisfaction de clients de différents commerces ou établissements touristiques selon les catégories : le produit ou le service vendu, le prix ou le personnel de l'établissement.

Produit ou service vendu	Prix	Personnel de l'établissement

ENTRÉE EN MATIÈRE

Préparation à l'écoute



- a) Écoutez les différentes expressions qui peuvent être entendues dans un commerce. Expriment-elles une satisfaction ou une insatisfaction ? Cochez la case correspondante.

	Satisfaction	Insatisfaction
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		



- b) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation

Vous travaillez dans un café. Une cliente se présente au comptoir et votre collègue la sert.

ENTRÉE EN MATIÈRE



c) Regardez la vidéo « Pleurs d'une cliente » (Annexe 2) sans le son et devinez ce que la cliente et l'employée disent.



Compréhension orale globale



Regardez la vidéo « Pleurs d'une cliente » (Annexe 2) avec le son et répondez aux questions.

Compréhension

1. Qu'est-ce que la cliente commande ?
1. Sa commande est-elle satisfaite ?
2. L'employée propose-t-elle une solution ?

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension orale détaillée



Lisez les choix de réponses. Réécoutez les extraits de la vidéo « Pleurs d'une cliente » (Annexe 2), puis cochez ce que disent les personnes. Attention : les mots utilisés sont différents.

Que dit la cliente ?

A. Est-ce que vous avez du lait d'amande pour mon café ?

B. Est-ce que vous avez encore des croissants aux amandes ?

C. Je voudrais un café avec du lait d'amande.

Que répond l'employée ?

A. Oh non, on a tout vendu. Il ne reste plus rien.

B. Malheureusement, le pâtissier n'est pas passé aujourd'hui.

C. Oui, avec plaisir, mais il faudra attendre une heure.

Quelle nouvelle demande fait la cliente ?

A. Est-ce que vous avez autre chose à me proposer ?

B. Pourriez-vous mettre des amandes sur un croissant ?

C. Pourriez-vous en refaire quelques-uns pour moi ?

Que répond l'employée ?

A. Demain, le pâtissier va en refaire, mais il n'est pas là ce soir.

B. Je vous comprends ! Ils sont tellement bons ! Revenez demain !

C. Je suis désolée, je ne fais plus de croissants aujourd'hui.

Quelle solution propose l'employée ?

A. Je peux mettre des amandes sur une chocolatine si vous voulez.

B. Vous voulez une barbotine ?

C. Je peux vous faire cuire les croissants aux amandes d'hier.

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension écrite globale



a) Prenez connaissance de la suite de la mise en situation.

Mise en situation (suite)

Des clients insatisfaits ont laissé des commentaires négatifs sur Internet. Votre employeur convoque tout le personnel pour rappeler quelques consignes pour un meilleur service à la clientèle.



b) Lisez les textes sur les commentaires sur Internet et consignes de l'employeur ([Annexe 3](#)), et remplissez les fiches de lecture.

Fiche de lecture « Commentaires sur Internet »

1. À qui sont destinés les commentaires ?	
2. Quel est l'objectif du message ?	
3. À votre avis, les commentaires sont-ils positifs ou négatifs ?	
4. Sur quoi portent les critiques exprimées dans les commentaires ?	

ENTRÉE EN MATIÈRE

Fiche de lecture « Consignes de l'employeur »	
1. À qui est destiné ce document ?	
2. Quel est le but de ce document ?	
3. Combien de consignes l'employeur donne-t-il ?	
4. Quelle consigne traite des problèmes personnels ?	

Compréhension écrite détaillée



Lisez les commentaires des clients ([Annexe 3](#)). Pour chaque commentaire laissé par un client, trouvez la ou les consignes que les employés doivent suivre pour éviter de telles situations.

Commentaires	Consignes à appliquer
Aline au chapeau	
François	
Isabelle Lemoyne	
Philippe 5147	

MISE EN PRATIQUE

Préparation à la production orale



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation (suite)

D'autres clients se présentent au comptoir avec différentes demandes. Ils sont mécontents. Vous leur proposez des solutions.



b) Écoutez les différentes demandes des clients lues par votre professeur. Proposez la solution adaptée à chaque demande.

Demandes des clients

1.

2.

3.

MISE EN PRATIQUE

Production orale



a) Lisez les situations proposées ([Annexe 4](#)). En équipe, proposez trois solutions minimum pour chaque demande du client.



b) Choisissez une des situations ([Annexe 4](#)) et simulez la scène à deux. Enregistrez-vous (audio ou vidéo), faites écouter votre enregistrement à une autre équipe et posez des questions de compréhension.

Questions à poser

1. Pourquoi le client est-il insatisfait ?
2. Quelle est la solution proposée ?
3. Le client accepte-t-il la proposition ?
4. Quelles autres solutions sont possibles ?

AUTOÉVALUATION



Remplissez la grille d'autoévaluation.

Autoévaluation		
Énoncés	Oui	Non
Je comprends les critiques exprimées par les clients.		
Je comprends les commentaires oraux et écrits de la clientèle sur les produits et les services.		
Je comprends les directives et les consignes de l'employeur sur le service à la clientèle.		
Je suis capable de donner de l'information, d'offrir des produits et de répondre aux demandes spéciales des clients.		