

L'importance du service à la clientèle

Vous êtes l'ambassadeur et le représentant de l'entreprise au près des clients. N'oubliez pas que la première impression qu'aura le client de vos services et votre écoute sera déterminant. Il importe de projeter une image réceptive avec le sourire et la bonne humeur.

1- Comprendre votre rôle:

- l'écoute,
- l'évaluation des attentes des clients,
- la communication avec la clientèle,
- la promotion des produits,
- les relations interpersonnelles,
- la prise de commande et sa préparation,
- le traitement des plaintes.

2- La communication en milieu de travail

Le Service à la clientèle

Les clients et les gens de métier en marché d'alimentation ont les principes propres au service. Plusieurs aspects de leurs tâches et les attitudes adoptées dans leur travail nécessitent une attention particulière puisque ils sont tenus de répondre aux différents besoins de la clientèle en plus de devoir satisfaire les exigences de leur entreprise. Ils doivent mesurer l'importance d'offrir un bon service, une attitude qui nécessite l'application de connaissances spécifiques.

1- Comprendre leur rôle :

- l'écoute attentive,
- l'évaluation des besoins et des attentes des clients,
- la communication avec la clientèle,
- la promotion des produits,
- les relations interpersonnelles,
- la prise de commande et sa préparation,
- le départ du client et le traitement des plaintes.

2- La communication en milieu de travail

- Bien écouter,
- communiquer ses informations et ses messages au client, pour des questions,
- avoir compris de besoins particuliers et adopter une attitude professionnelle
- être empathiques, avoir le sourire, être alerte et engagé.
- faire en sorte que l'échange soit une expérience agréable pour le client.



Des conseils de votre Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation
www.csmoca.org

4- Les normes

Appliquer les normes de travail de l'entreprise et les normes d'hygiène appropriées auront pour effet de rassurer les différents clients et de les conforter dans leur choix des produits choisis.

5- Le travail d'équipe

Travailler en équipe contribue à créer une dynamique dans le groupe qui se reflète au niveau de l'ambiance de travail, l'efficacité du service et l'image projetée de l'entreprise.

6- L'implication

Faire preuve d'initiative et de leadership au sein du groupe de travail, démontrer que l'on est volontaire et que l'on peut proposer des idées originales mais réalistes, contribuant ainsi à l'efficacité du service d'ensemble.

ent ses informations
ent,
ertinentes,
ns particuliers,
professionnelle,
lerte et enjoué,
e expérience

plaintes
S
es plaintes
ntervention

de politesse
lent redevienn
e lien de confiance.



Des conseils de votre Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation

www.csmoca.org

