

Parcours : Vente et commerce

Module : Communiquer avec la direction– niveau B1 - **Unité 7/8**

UNITÉ 7 – PARTICIPER À UNE RÉUNION

Objectif d'apprentissage : Organisation du travail et communication interne

Compétences développées :

- Suivre la présentation d'un département et prendre des notes.
- Accepter les consignes données et négocier si nécessaire.
- Participer activement aux discussions de rétroaction.
- Expliquer sa position après une réclamation client.

Vocabulaire technique : Procédure • Gestion / Suivi des réclamations • Service qualité • Fidélisation
• Formulaire •

Point(s) de grammaire traité(s) : L'imparfait

Point(s) Professionnel(s) : La fidélisation client

Temps: 45 mn



Description du contenu de la situation professionnelle :

Vous travaillez dans le magasin MACHINCHOSE.

Vous assistez à une présentation concernant la gestion des réclamations. Votre chef vous demande de prendre des notes. En effet, on va vous donner une nouvelle procédure qui va changer la façon de travailler.

Votre collègue : Il y a une présentation par la chef, tu viens ?

Vous : J'arrive, je prends une feuille et un stylo parce que la chef m'a demandé de prendre des notes.

Votre collègue : C'est une bonne idée de prendre des notes, c'est sur quoi déjà ?

Vous : On va changer la façon de faire pour les réclamations clients. On va nous expliquer la nouvelle procédure à suivre.

Votre collègue : Dépêche-toi, je ne voudrais pas être en retard.

PARTIE 7.1 – ACTIVITÉS DE RÉCEPTION

EXERCICE 7.1.1 – VISIONNER LA PRÉSENTATION ET COCHER LA BONNE RÉPONSE. EN LIGNE

La présentation explique que :

- Il n'y avait aucun suivi des réclamations.
- Nous n'avions aucune réclamation.
- Nous avons beaucoup de réclamations.

L'ancienne procédure était de :

- Répondre par mail à toutes les réclamations.
- Répondre par téléphone à toutes les réclamations.
- Répondre par téléphone aux réclamations par mail et téléphone.

Les réponses aux réclamations en magasin :

- Se faisaient par mail.
- Se faisaient à l'oral au magasin.
- Se faisaient par téléphone.

La nouvelle procédure :

- Passe par le service qualité uniquement pour les réclamations par mail.
- Passe obligatoirement par le service qualité.
- Passe par le service qualité uniquement pour les réclamations magasin.

La nouvelle procédure :

- Va permettre de suivre les réclamations.
- Va permettre de gagner du temps.
- Ne va pas changer grand-chose.

Point professionnel : La fidélisation client

La fidélisation consiste à créer et à entretenir une bonne relation entre un client et une marque ou un magasin. L'objectif est donc de « fidéliser », c'est-à-dire d'inciter le client à refaire un achat dans un délai plus ou moins long.

Le but étant de gagner du chiffre d'affaires puisque les clients fidèles viennent plus souvent et achètent plus que les autres clients. Cela peut passer par une carte fidélité (mais ça ne suffit pas).

Point grammaire : L'imparfait

Ce temps sert à faire une description dans le passé et à parler d'habitudes dans le passé.

Formation : **Radical du verbe à la 1^{ère} personne du pluriel (nous)**

+

Terminaison de l'imparfait -ais , -ais , -ait , -ions , -iez , -aient

Exemple : le verbe choisir

Je choisissais

Tu choisissais

Il/Elle/ On choisissait

Nous choisissions

Vous choisissiez

Ils/Elles choisissaient

Autres exemples :

Avant, les commandes se faisaient par mail

Avant, il n'y avait pas de suivi

Nous avions une autre procédure.

EXERCICE 7.1.2 – PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION. EN LIGNE

- Réclamation • Suivi des réclamations • Avoir des traces • Procédure • Service qualité • Formulaire •

Service dont le travail est de mesurer la satisfaction client :

Savoir où en est la réclamation :

Méthode à suivre :

Document :

Avoir un écrit, un document :

Signalement d'un problème par un client :

EXERCICE 7.1.3 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

- | | | | | |
|---|------|--------------------------|------|--------------------------|
| Je dois remplir le formulaire de réclamation lorsque la réclamation a lieu en magasin. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Je dois remplir le formulaire de réclamation lorsque la réclamation a lieu par téléphone. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Je dois remplir le formulaire de réclamation lorsque la réclamation a lieu par mail. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Le service qualité va m'envoyer des copies des réclamations. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| La procédure ne change pas pour le magasin. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| La nouvelle procédure va prendre plus de temps. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| La nouvelle procédure va permettre d'avoir tout de suite l'avis des clients sur la solution proposée. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |

ACTIVITÉS DE PRODUCTION

EN CLASSE 1 – REGARDEZ À NOUVEAU LA VIDÉO ET PRENEZ DES NOTES. ENSUITE, FAITES UN COMPTE-RENDU. À L'ÉCRIT OU À L'ORAL

EN CLASSE 2 – INFORMEZ LA DIRECTION DE CE QUI NE FONCTIONNE PAS ET PROPOSEZ UNE SOLUTION

Vous entendez Youssouf essayer la nouvelle procédure lors de l'appel d'un client.

Youssouf : Magasin MACHINCHOSE, Youssouf à votre service.

Client : Bonjour, je vous appelle parce que j'ai acheté chez vous un vase, sur le catalogue il est noté à 18,95 € et maintenant que je regarde mon ticket de caisse, je vois qu'il a été facturé 22,95 €.

Youssouf : Pouvez-vous me donner la référence de l'article qui apparaît sur votre ticket de caisse ?

Cliente : Oui, bien sûr, c'est le 438. 39.

Youssouf : Il s'agit bien du vase gris et noir ?

Cliente : C'est bien cela.

Youssouf : Effectivement, il est bien à 18,95 €, nous vous devons bien 4 euros. Je vais prendre votre nom et prénom ainsi que votre adresse.

Cliente : Li Yin, j'habite 10, rue des Perdrix, 26000 Valence.

Youssouf : Merci, votre numéro c'est celui qui s'affiche : 07 07 07 07 07 ?

Client : C'est bien ça.

Youssouf : Je vais prendre votre adresse mail et vous faire un mail pour confirmer votre appel et lorsque vous reviendrez avec votre ticket de caisse, on vous remboursera les 4 €.

Cliente : Mais je n'ai pas d'adresse mail, je n'ai même pas d'ordinateur. Il ne suffit pas que je passe au magasin avec mon ticket de caisse ?

Youssouf : Eh bien passez quand vous pouvez... Et ne dites pas que vous avez téléphoné parce que sinon je dois vous répondre par mail.

Cliente : Ça me paraît bien compliqué, j'espère qu'il n'y aura pas de problème.

Youssouf : Rassurez-vous, on trouvera toujours une solution, à bientôt.

Exemple de réponse :

EN CLASSE 3 – COMPLÉTER LE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION POUR LA CLIENTE PRÉCÉDENTE

Client :

NOM : Prénom :
Adresse :
CP : Ville :
Adresse mail : @ Tel :
Dossier suivi par :

La demande concerne :

- Une demande de garantie
- Une erreur de prix
- Un produit abimé
- L'attitude d'un salarié
- Un produit manquant
- Une demande de remboursement

Produit concerné :

Désignation : Référence :

Description de la demande :

.....



Numéro de Projet: 2019-1-DE02-KA202-006100. Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.



This work is licensed under the [Attribution-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

7.2 ACTIVITÉS D'INTERACTION

EN CLASSE 4 – EXPLIQUEZ CE QUI VA ÊTRE COMPLIQUÉ QUAND IL Y A DU MONDE ET PROPOSEZ UNE SOLUTION. À L'ORAL OU À L'ÉCRIT

NOUVELLE PROCÉDURE

- NOUS VOUS REMERCIONS D'ÊTRE TRÈS ATTENTIF ET DE SUIVRE CETTE PROCÉDURE.
- Mail Réponse par mail et copie immédiate au service qualité
- Téléphone Réponse par mail et copie immédiate au service qualité
- Au magasin Remplir le formulaire réclamation, répondre au client et envoi immédiat du formulaire au service qualité.

Réponse possible :

EXERCICE 7.2.1– COMPLÉTER LE TEXTE AVEC LES TERMES SUIVANTS

- partir • content • beaucoup • réseaux sociaux • réclamations • Internet •

La gestion des _____ est très importante. En effet, le client a le choix entre _____ de magasins et s'il n'est pas _____, il va changer de magasin. C'est encore plus important aujourd'hui avec les _____, un mauvais avis sur _____ peut faire _____ beaucoup de clients.

EXERCICE 7.2.2 – RELIER LE MOT À SA DÉFINITION. EN LIGNE

- Demande de garantie
- Erreur de prix
- Produit abimé
- Attitude d'un salarié
- Produit manquant
- Demande de remboursement

Le produit annoncé est absent :

Le client veut qu'on lui rende l'argent :

Demande de réparation gratuite car le produit a été
acheté il n'y a pas longtemps :

Le prix affiché n'est pas celui encaissé :

Le produit a un défaut ou est cassé :

Un collègue s'est mal comporté :

ACTIVITÉS DE MÉDIATION

EN CLASSE 5 – QUELS SONT LES AVANTAGES / INCONVÉNIENTS DE LA NOUVELLE PROCÉDURE ? EN BINÔME OU GRAND GROUPE

Exemple d'avantages :

Exemple d'inconvénients :

PARTIE 7.3 EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN LIGNE

EXERCICE 7.3.1 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

- Le fait de remplir un formulaire de réclamation avec le client va lui montrer qu'on donne de l'importance à sa situation. Vrai Faux
- Le suivi des réclamations va permettre d'être sûr que tous les clients ont une réponse. Vrai Faux
- Compter les réclamations donne une idée de la qualité de notre travail. Vrai Faux
- L'analyse des réclamations va permettre de corriger des erreurs de procédure. Vrai Faux
- Les clients aiment bien faire des réclamations. Vrai Faux
- Le suivi des réclamations est une perte de temps. Vrai Faux

EXERCICE 7.3.2 – CHOISIR LA RÉPONSE LA PLUS APPROPRIÉE. EN LIGNE

- proposée •
- immédiat •
- qualité •
- des réclamations •
- de réclamation •

Suivi	<input type="text"/>
Solution	<input type="text"/>
Service	<input type="text"/>
Formulaire	<input type="text"/>
Envoi	<input type="text"/>

EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN CLASSE

EN CLASSE 6 – DONNER UNE DÉFINITION

Gérer	
Faire un suivi	
Tracer	
Évaluer	
Qui convient	
Être attentif	

EN CLASSE 7 – CLASSER LES PHRASES DANS LE TABLEAU. EN GROUPE OU EN BINÔME

Avoir une réponse rapide par téléphone.

Avoir un mail qui nous donne la réponse à notre réclamation.

Attendre que le vendeur remplisse un document.

La réclamation va au service qualité.

Que le service qualité sache quelles sont les réclamations les plus nombreuses.

Pouvoir donner son avis sur la solution immédiatement et oralement.

BIEN POUR LE CLIENT	PAS BIEN POUR LE CLIENT

PARTIE 7.4 - ÉVALUATION EN LIGNE (20 POINTS)

A/ CHOISIR LA MEILLEURE RÉPONSE

/4

La présentation explique que :

- Il n'y avait aucun suivi des réclamations.
- Nous n'avions aucune réclamation.
- Nous avons beaucoup de réclamations.

L'ancienne procédure était de :

- Répondre par mail à toutes les réclamations.
- Répondre par téléphone à toutes les réclamations.
- Répondre par téléphone aux réclamations par mail et téléphone.

La nouvelle procédure :

- Passe par le service qualité uniquement pour les réclamations par mail.
- Passe obligatoirement par le service qualité.
- Passe par le service qualité uniquement pour les réclamations magasin.

La nouvelle procédure :

- Va permettre de suivre les réclamations.
- Va permettre de gagner du temps.
- Ne va pas changer grand-chose.

B/ PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION

/4

- Réclamation
- Procédure
- Service
- qualité
- Formulaire
-

Service dont le travail est de mesurer la satisfaction client :

Méthode à suivre :

Document :

Signalement d'un problème par un client :

C/ VRAI OU FAUX ?

/4

Je dois remplir le formulaire de réclamation lorsque la réclamation a lieu en magasin.

Vrai Faux

Le service qualité va m'envoyer des copies des réclamations.

Vrai Faux

La procédure ne change pas pour le magasin.

Vrai Faux

La nouvelle procédure va prendre plus de temps.

Vrai Faux

D/ COMPLÉTER AVEC LES MOTS SUIVANTS /4

• beaucoup • réseaux sociaux • réclamations • Internet •

La gestion des _____ est très importante. En effet, le client a le choix entre _____ de magasins, et s'il n'est pas content, il va changer de magasin. C'est encore plus important aujourd'hui avec les _____, un mauvais avis sur _____ peut faire partir beaucoup de clients.

E/ PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION /4

- Demande de garantie • Produit abimé • Attitude d'un salarié • Demande de remboursement •

Le client veut qu'on lui rende l'argent :

Demande de réparation gratuite car le produit a été acheté il n'y a pas longtemps :

Le prix affiché n'est pas celui encaissé :

Un collègue s'est mal comporté :

ÉVALUATIONS EN CLASSE

A/ INFORMEZ LA DIRECTION DE CE QUI NE FONCTIONNE PAS ET PROPOSEZ UNE SOLUTION /4

Vous entendez Youssouf essayer la nouvelle procédure lors de l'appel d'un client.

Youssouf : Magasin MACHINCHOSE, Youssouf à votre service.

Client : Bonjour, je vous appelle parce que j'ai acheté chez vous un vase, sur le catalogue il est noté à 18,95 € et maintenant que je regarde mon ticket de caisse, je vois qu'il a été facturé 22,95 €.

Youssouf : Pouvez-vous me donner la référence de l'article qui apparaît sur votre ticket de caisse ?

Cliente : Oui, bien sûr, c'est le 438. 39.

Youssouf : Il s'agit bien du vase gris et noir ?

Cliente : C'est bien cela.

Youssouf : Effectivement, il est bien à 18,95 €, nous vous devons bien 4 euros. Je vais prendre votre nom et prénom ainsi que votre adresse.

Cliente : Li Yin, j'habite 10, rue des Perdrix, 26000 Valence.

Youssouf : Merci, votre numéro c'est celui qui s'affiche : 07 07 07 07 07 ?

Client : C'est bien ça.

Youssouf : Je vais prendre votre adresse mail et vous faire un mail pour confirmer votre appel et lorsque vous reviendrez avec votre ticket de caisse, on vous remboursera les 4 €.

Cliente : Mais je n'ai pas d'adresse mail, je n'ai même pas d'ordinateur. Il ne suffit pas que je passe au magasin avec mon ticket de caisse ?

Youssouf : Eh bien passez quand vous pouvez... Et ne dites pas que vous avez téléphoné parce que sinon je dois vous répondre par mail.

Cliente : Ça me paraît bien compliqué, j'espère qu'il n'y aura pas de problème.

Youssouf : Rassurez-vous, on trouvera toujours une solution, à bientôt.

Exemple de réponse :

B / COMPLÉTER LE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION POUR LA CLIENTE PRÉCÉDENTE /4

Client :

NOM : Prénom :

Adresse :

CP : Ville :

Adresse mail : @ Tel :

Dossier suivi par :

La demande concerne :

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Une demande de garantie | <input type="checkbox"/> Une erreur de prix | <input type="checkbox"/> Un produit abimé |
| <input type="checkbox"/> L'attitude d'un salarié | <input type="checkbox"/> Un produit manquant | <input type="checkbox"/> Une demande de remboursement |

Produit concerné :

Désignation : Référence :

Description de la demande :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Numéro de Projet: 2019-1-DE02-KA202-006100. Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.



This work is licensed under the [Attribution-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

C/ VRAI OU FAUX ?

/4

- Le fait de remplir un formulaire de réclamation avec le client va lui montrer qu'on donne de l'importance à sa situation. Vrai Faux
- Compter les réclamations donne une idée de la qualité de notre travail. Vrai Faux
- L'analyse des réclamations va permettre de corriger des erreurs de procédure. Vrai Faux
- Les clients aiment bien faire des réclamations. Vrai Faux

D/ COMPLÉTER LES EXPRESSIONS.

/4

- proposée
- qualité
- des réclamations
- de réclamation

Suivi

Solution

Service

Formulaire

E/ COMPLÉTER LE TABLEAU

/4

Gérer	
Faire un suivi	
Tracer	
Qui convient	