

Table des matières
LE CLIENT
Guide actuel du service à la clientèle

LE CLIENT	2
Introduction	4
Prologue	5
LES STATISTIQUES	9
Les slogans populaires	14
INCIVILITÉ	15
Le client mon oeil!	21
À QUOI S'ATTEND LE CLIENT	23
ACCUEIL PHYSIQUE	31
Qualités et excellence d'un bon service	32
L'accueil courtois	32
Comment envoyer promener ses clients?	34
Les trois règles d'un accueil performant	37
Arrivée du visiteur	38
Ma suggestion	39
Conseils importants	41
La poignée de main	43

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	47
Les règles de base du savoir-faire	50
Les 4 clés du service téléphonique	50
Établir un bon contact relationnel	51
Les trois principes de l'accueil téléphonique	51
Les étapes de l'accueil téléphonique	52
1. L'accueil	52
2. Établissez une bonne relation	54
3. Le message	56
4. Les formules magiques	57
5. Uniformisez les réponses au téléphone	58
6. Des petites règles à ne pas négliger	59
7. Les appelants n'aiment pas	58
LE LEXIQUE TÉLÉPHONIQUE	62
LES QUESTIONS POLIES	63
PERSONNE DEMANDÉE EST ABSENTE	64
PRÉSENTMAIS NE PEUT PAS RÉPONDRE	65
SI VOUS DEVEZ FAIRE ATTENDRE	65
AUTRES PHRASES	66
Les messageries vocales	67
LES SECRETS DES SUPERS COMMUNICATEURS	73
LES CATÉGORIES DE CLIENTS	84
LES COURRIELS	92

LES PROFILS DE PERSONNALITÉ	97
PERSONNALITÉ DU JAUNE	104
PERSONNALITÉ DU ROUGE	105
PERSONNALITÉ DU VERT	106
PERSONNALITÉ DU BLEU	107
CONSEILS PRATIQUES	108
LES INSATISFAITS	115
Le profil du client insatisfait	116
LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION	129
Les principes de la communication efficace	130
CODE VESTIMENTAIRE APPROPRIÉ	133
MAUVAISES EXPÉRIENCES	139
CONCLUSION	145
Plan d'action individuel	147
Les livres de Ginette Salvas	149
Ginette Salvas	150