

Scénario : Client Partout A

Complétez le scénario de jeu de rôle suivant, dans lequel un interlocuteur répond aux problèmes d'un client **en appliquant** les piliers de la Culture Client : ***l'écoute active, l'empathie, la reformulation des demandes et/ou soucis du client, la pédagogie, la verbalisation précise.***

Votre scénario **ne doit pas dépasser 5 minutes**. Il se termine après que l'interlocuteur réponde au client en utilisant les **3 solutions** proposées. Allez-y !

Vous réparez un ascenseur dans un immeuble de bureaux (**vos clients sont le syndic de l'immeuble, pas les gens qui passent**). Vous avez mis le panneau "En maintenance" mais c'est l'heure de la sortie des bureaux.

Les gens commencent à souffler et à critiquer votre entreprise ("C'est toujours en panne avec eux"). La réparation nécessite encore 20 minutes incompressibles.

Gérer la foule : leur perception impactera le renouvellement du contrat du syndic. Vous êtes autorisé à proposer **les 3 solutions suivantes** :

1. Au lieu de les ignorer, relevez la tête et expliquez clairement ce que vous faites, et combien de temps les travaux vont durer.
2. Vous voyez une personne avec une béquille ou très chargée qui ne peut pas prendre l'escalier. Proposez-lui d'utiliser le monte-charge de service si vous en avez la clé, ou proposez-lui de porter son paquet dans l'escalier.
3. Expliquez brièvement *pourquoi* vous le faites : *"On fait ça maintenant pour éviter qu'il ne tombe en panne demain matin quand vous arriverez tous au travail."* (Transformer la gêne actuelle en bénéfice futur pour eux).

Rappelez-vous que le dilemme avec **Le Client Partout** est de trouver le juste milieu entre **l'opérationnel immédiat (je travaille)** et **l'image à long terme (je représente la marque)**.

Faites en sorte que **le client de votre scénario ne soit pas "le client parfait"** (gentil, patient, capable d'immédiatement fournir les bonnes informations). Peu importe le comportement du client, **l'interlocuteur doit toujours appliquer les piliers de la culture client.**

Scénario : Client Partout B

Complétez le scénario de jeu de rôle suivant, dans lequel un interlocuteur répond aux problèmes d'un client **en appliquant** les piliers de la Culture Client : ***l'écoute active, l'empathie, la reformulation des demandes et/ou soucis du client, la pédagogie, la verbalisation précise.***

Votre scénario **ne doit pas dépasser 5 minutes**. Il se termine après que l'interlocuteur réponde au client en utilisant les **3 solutions** proposées. Allez-y !

Une dame âgée entre dans la boutique d'électroménager où vous êtes vendeur. Elle vous tend une cafetière en panne et demande un remboursement. En regardant le ticket de caisse et la marque, vous voyez qu'elle l'a acheté chez votre concurrent direct, situé deux rues plus loin. Vous ne pouvez évidemment pas rembourser un produit que vous n'avez pas vendu.

Vous êtes autorisé à proposer **les 3 solutions suivantes** :

1. Lui expliquer gentiment l'erreur, mais ne pas la laisser se débrouiller. Lui écrire l'adresse exacte du concurrent sur un papier, lui expliquer le chemin, et lui donner les horaires d'ouverture de l'autre magasin.
2. Jeter un coup d'œil rapide à la cafetière pour voir si vous pouvez la réparer rapidement, vous devenez un héros. Sinon, vous confirmez qu'elle doit aller au magasin qui lui a vendu.
3. Si la machine est obsolète ou endommagée, lui proposer une remise en achetant une nouvelle.

Rappelez-vous que le dilemme avec **Le Client Partout** est de trouver le juste milieu entre **l'opérationnel immédiat (je travaille)** et **l'image à long terme (je représente la marque)**.

Faites en sorte que **le client de votre scénario ne soit pas "le client parfait"** (gentil, patient, capable d'immédiatement fournir les bonnes informations). Peu importe le comportement du client, **l'interlocuteur doit toujours appliquer les piliers de la culture client.**

Scénario : Client Externe A

Complétez le scénario de jeu de rôle suivant, dans lequel un interlocuteur répond aux problèmes d'un client **en appliquant** les piliers de la Culture Client : ***l'écoute active, l'empathie, la reformulation des demandes et/ou soucis du client, la pédagogie, la verbalisation précise.***

Votre scénario **ne doit pas dépasser 5 minutes**. Il se termine après que l'interlocuteur réponde au client en utilisant les **3 solutions** proposées. Allez-y !

Vous êtes assistant commercial dans une salle de sport. Un client est furieux d'avoir été prélevé de 300€ pour l'année à venir alors qu'il ne vient plus. Il exige un remboursement.

Le contrat stipule qu'il fallait envoyer un courrier un mois avant le renouvellement. Il ne l'a pas fait. Légalement, vous n'êtes pas tenu de rembourser et le logiciel comptable ne permet pas de le faire sans une procédure complexe validée par la direction.

Vous devez lui faire accepter que l'erreur vienne de lui, tout en trouvant un arrangement pour que les 300€ ne soient pas "perdus" à ses yeux.

Vous êtes autorisé à proposer **les 3 solutions suivantes** :

1. Proposer de "mettre en pause" son abonnement. Les 12 mois qu'il vient de payer ne commenceront que le jour où il décidera de revenir (dans 6 mois, 1 an...). L'argent reste chez vous, mais il ne perd pas son temps d'accès.
2. Transformer son abonnement en "Bons d'achat" ou permettre de transférer son année payée à un ami ou un membre de sa famille. Il ne perd pas la valeur de son abonnement.
3. Lui proposer exceptionnellement un remboursement partiel pour la résiliation de son abonnement à date et lui proposer des tarifs réduits sur les produits de votre boutique (sac, protéines, etc..) pour une valeur de 50€.

Rappelez-vous que le dilemme avec **Le Client Externe** c'est de trouver le juste milieu entre **la promesse commerciale/attente client et la réalité technique/juridique (garanties, délais, stocks)**.

Faites en sorte que **le client de votre scénario ne soit pas "le client parfait"** (gentil, patient, capable d'immédiatement fournir les bonnes informations). Peu importe le comportement du client, **l'interlocuteur doit toujours appliquer les piliers de la culture client.**

Scénario : Client Externe B

Complétez le scénario de jeu de rôle suivant, dans lequel un interlocuteur répond aux problèmes d'un client **en appliquant** les piliers de la Culture Client : ***l'écoute active, l'empathie, la reformulation des demandes et/ou soucis du client, la pédagogie, la verbalisation précise.***

Votre scénario **ne doit pas dépasser 5 minutes**. Il se termine après que l'interlocuteur réponde au client en utilisant les **3 solutions** proposées. Allez-y !

Vous êtes technicien dans un magasin informatique. Un client rapporte son téléphone en panne. Il jure qu'il n'a rien fait. Il est agressif et exige un neuf.

Vous l'avez ouvert et les témoins d'oxydation sont rouges (contact avec de l'eau). Le diagnostic indique qu'il ment, mais vous ne devez pas le traiter de menteur.

Rester ferme sur le refus de la gratuité (garantie annulée) sans que le client ne se sente insulté, et lui proposer une porte de sortie payante.

Vous êtes autorisé à proposer **les 3 solutions suivantes** :

1. Lui proposer, à titre exceptionnel, de tenter de récupérer ses données (photos/contacts) gratuitement s'il achète un nouvel appareil ou paie la réparation (Service qui vous coûte du temps mais pas d'argent).
2. Lui proposer un devis de réparation hors-garantie, mais avec une remise de 15% "Geste Commercial" sur la main-d'œuvre pour alléger la facture.
3. Lui prêter un téléphone de secours (un vieux modèle du stock magasin) gratuitement pendant 1 semaine, le temps qu'il réfléchisse ou économise pour la réparation, pour qu'il ne reparte pas sans moyen de communication.

Rappelez-vous que le dilemme avec **Le Client Externe** c'est de trouver le juste milieu entre la **promesse commerciale/attente client et la réalité technique/juridique (garanties, délais, stocks)**.

Faites en sorte que **le client de votre scénario ne soit pas "le client parfait"** (gentil, patient, capable d'immédiatement fournir les bonnes informations). Peu importe le comportement du client, **l'interlocuteur doit toujours appliquer les piliers de la culture client.**

Scénario : Client Interne A

Complétez le scénario de jeu de rôle suivant, dans lequel un interlocuteur répond aux problèmes d'un client **en appliquant** les piliers de la Culture Client : ***l'écoute active, l'empathie, la reformulation des demandes et/ou soucis du client, la pédagogie, la verbalisation précise.***

Votre scénario **ne doit pas dépasser 5 minutes**. Il se termine après que l'interlocuteur réponde au client en utilisant les **3 solutions** proposées. Allez-y !

Vous êtes manager. Deux groupes arrivent pour la même salle de réunion suite à un bug dans le système de réservation. Un groupe pour un brainstorming créatif, l'autre pour un entretien confidentiel.

La salle ne se divise pas. Il n'y a aucune autre salle de réunion libre dans le bâtiment.

Faire accepter à l'un des groupes de bouger sans qu'il ne se sente "chassé." Vous êtes autorisé à proposer **les 3 solutions suivantes** :

1. Proposer au groupe "Brainstorming" d'aller s'installer dans l'espace "Cafétéria VIP" ou sur la terrasse (s'il fait beau), en leur offrant le café.
2. Proposer au groupe "Entretien" d'utiliser *votre* propre bureau pour garantir une confidentialité totale.
3. Leur promettre une priorité absolue sur la prochaine réservation avec un petit-déjeuner offert pour s'excuser du bug.

Rappelez-vous que le dilemme avec **Le Client Interne** c'est de trouver le juste milieu entre **être un "bon collègue" (solidaire) et être un "bon employé" (respect des procédures/sécurité).**

Faites en sorte que **le client de votre scénario ne soit pas "le client parfait"** (gentil, patient, capable d'immédiatement fournir les bonnes informations). Peu importe le comportement du client, **l'interlocuteur doit toujours appliquer les piliers de la culture client.**

Scénario : Client Interne B

Complétez le scénario de jeu de rôle suivant, dans lequel un interlocuteur répond aux problèmes d'un client **en appliquant** les piliers de la Culture Client : ***l'écoute active, l'empathie, la reformulation des demandes et/ou soucis du client, la pédagogie, la verbalisation précise.***

Votre scénario **ne doit pas dépasser 5 minutes**. Il se termine après que l'interlocuteur réponde au client en utilisant les **3 solutions** proposées. Allez-y !

Vous travaillez dans le service RH. Le manager d'un autre service de votre entreprise vous signale que leur stagiaire n'a pas été payé car il a oublié de signer sa feuille de présence. Le stagiaire est préoccupé par le paiement de son loyer, et le manager souhaite que cette situation soit résolue afin que son service puisse travailler sereinement.

Les paiements sont automatisés, il est techniquement impossible de les modifier avant le mois prochain. Vous devez montrer au manager que l'entreprise (et vous) se soucie de la situation de cet employé, malgré l'erreur administrative.

Vous êtes autorisé à proposer **les 3 solutions suivantes** :

1. Prendre le temps d'expliquer au stagiaire comment remplir le document pour que cela n'arrive plus.
2. Lui rédiger immédiatement une "Attestation de Salaire" qu'il peut montrer à son propriétaire pour prouver qu'il sera payé.
3. Lui proposer un "acompte sur salaire" en chèque ou virement immédiat (montant partiel disponible dans quelques jours).

Rappelez-vous que le dilemme avec **Le Client Interne** c'est de trouver le juste milieu entre **être un "bon collègue" (solidaire) et être un "bon employé" (respect des procédures/sécurité).**

Faites en sorte que **le client de votre scénario ne soit pas "le client parfait"** (gentil, patient, capable d'immédiatement fournir les bonnes informations). Peu importe le comportement du client, **l'interlocuteur doit toujours appliquer les piliers de la culture client.**