

Traitement de la plainte 1 – Activité

La capsule vidéo vous permet d'observer les attitudes et comportements d'un agent d'assurance qui doit traiter la plainte d'un client.

À l'aide de la grille d'observation remplie, répondez aux questions suivantes.

1. Écoute active

Selon vous, l'agent démontre-t-il un manque d'écoute active envers le client ? Expliquez votre réponse en donnant un exemple de langage non verbal.

2. Interprétation correcte de la plainte

L'agent interprète-t-il correctement la plainte ?
Justifiez votre réponse.

3. Formulation d'excuses professionnelles

L'agent présente-t-il des excuses professionnelles au client au nom de la compagnie ?
Justifiez votre réponse en vous référant au scénario.



4. Empathie envers le client

Selon vous, l'agent manifeste-t-il de l'empathie envers le client ? Justifiez votre réponse en donnant deux exemples tirés du scénario.

5. Politesse et courtoisie

L'agent demeure-t-il courtois et poli envers le client ? Justifiez votre réponse en donnant deux exemples tirés du scénario.

6. Vocabulaire d'affaires approprié

L'agent utilise-t-il un vocabulaire d'affaires approprié au domaine de l'assurance ? Notez deux mots ou expressions qui permettent de l'affirmer.



7. Niveau de langue adapté au contexte

L'agent adapte-t-il son niveau de langue à celui du client ? Expliquez votre réponse et donnez un exemple.

8. Voix : ton et volume appropriés

Comment pourrait-on décrire le ton employé par l'agent lors de sa discussion avec le client ?

9. Solution acceptable

Quelle solution l'agent propose-t-il au problème du client ? Cela vous semble-t-il acceptable ?



10. Traitement adéquat d'une plainte

Sachant que le protocole de traitement d'une plainte comprend les cinq étapes ci-dessous, selon vous, l'agent le respecte-t-il en entier ? Justifiez votre réponse.

