Traitement de la plainte 2 – 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, Monsieur Savard fait-il preuve d'écoute active? Quel moyen prend-il pour s'assurer qu'il pourra consacrer toute son attention à son visiteur ?

2. Interprétation correcte de la plainte

Monsieur Savard interprète-t-il la plainte correctement ? Expliquez votre réponse.

3. Utilisation de questions ouvertes et fermées

Quel type de questions Monsieur Savard pose-t-il à Monsieur Pelletier ? Donnez des exemples.

4. Formulation d’excuses professionnelles

Selon vous, les excuses que M. Savard présente au client sont-elles plus crédibles et plus professionnelles que celles présentées par l’agent dans la Capsule vidéo 4.1 ? Justifiez votre réponse en citant la capsule vidéo.

5. Empathie envers le client

Monsieur Savard fait-il preuve d’empathie envers le client au cours de la scène ? Citez un exemple.

6. Politesse et courtoisie

Peut-on affirmer que monsieur Savard fait preuve de politesse et de courtoisie à l’égard de son client lors de l’accueil ? Donnez un exemple.

7. Niveau de langue adapté

Parmi les niveaux de langue (familier, standard ou soutenu), quel est celui qui correspond le mieux à celui de M. Savard ?

8. Voix : ton et débit appropriés

Ton :

Avez-vous noté des changements dans le ton de la voix des deux interlocuteurs au cours de la conversation ? Justifiez votre réponse en donnant un exemple.

Débit :

Comment pouvez-vous qualifier le débit de la voix chez M. Savard ? Expliquez votre réponse et citez un exemple.

9. Solution acceptable

Monsieur Savard fournit-il des explications ou des arguments lors de sa rencontre avec le client. Justifiez votre réponse en citant la capsule vidéo.

Quelle solution Monsieur Savard propose-t-il à Monsieur Pelletier ? Rapportez ses propos.

10. Traitement adéquat d’une plainte

Selon vous, M. Savard respecte-t-il les cinq étapes du protocole de traitement d’une plainte ? Expliquez votre réponse en vous référant aux réponses données aux précédentes questions.