

# MODULE 5

## DOCUMENT #5.3

(Source: Coopérative du Royaume)

### *COMMENT AGIR AVEC LA CLIENTÈLE*

Voici quelques petits trucs que vous connaissez sans doute, mais qu'il est toujours bon d'avoir en mémoire.

#### *COMMENT VOUS PRÉSENTER*

- Être ponctuel et bien vous identifier afin de sécuriser la personne qui vous accueille.
- Parler à la personne en l'appelant par son nom (ex. : monsieur Bouchard) et éviter les familiarités telles « pépère », ou « mon petit monsieur ».
- Au moment d'entrer en contact avec votre client, faire en sorte d'être dans de bonnes dispositions et d'avoir une humeur agréable.
- Éviter les arrivées bruyantes sous prétexte d'être joyeux; il faut arriver doucement et simplement, avec sa bonté et son sourire.
- N'oubliez pas que la fierté est un bon atout dans sa poche et que des vêtements propres et une haleine fraîche feront meilleure impression sur vos clients; le port de short et de gilet sans manche doit être évité pour raison esthétique.
- Apporter chez le client des souliers de rechange afin d'éviter de déplaire à un client en vous promenant pieds nus ou de vous blesser; les pantoufles sont interdites car non sécuritaires.

#### *COMMENT AGIR AVEC RESPECT*

- Toujours demander à votre client comment il désire que le travail soit effectué, le laisser prendre ses décisions quant à ce qui doit être fait.
- Éviter d'être trop curieux; ne pas visiter les autres pièces de la maison, ne pas ouvrir les armoires et le réfrigérateur à moins que le client le demande et que ce soit dans votre tâche.
- User de tact et de discrétion, **la confidentialité des dossiers des clients est obligatoire.** Cela veut aussi dire de ne pas poser de questions et éviter de parler de votre vie privée et surtout de celle de vos clients.

- Afin de ne pas heurter les personnes au niveau de leurs valeurs et de leurs convictions personnelles, éviter les sujets de discussion suivants : religion, morale, sexe, argent, etc.
- Vous exprimer de telle façon que le client se sente respecté et clarifier sans tarder toute situation ambiguë.
- Prendre le temps d'écouter votre client surtout si c'est lui qui vous le demande; plusieurs personnes souffrent d'une profonde solitude.
- Ne jamais donner de conseils à moins que le client ne vous le demande spécifiquement.
- Éviter les remarques désobligeantes sur la propreté de la maison, les objets inutiles, les dépenses non équilibrées, etc.
- Faire attention de ne pas afficher un air dédaigneux si quelque chose vous répugne.
- Ne pas vous apitoyer sur le sort d'un client afin de ne pas aggraver son découragement.
- Adapter votre rythme à celui des personnes âgées ou handicapées que vous desservez; leur âge et leur état de santé les ralentissent souvent dans leurs gestes.

### ***COMMENT QUITTER LE CLIENT***

- Assurez-vous d'avoir bien rangé votre équipement.
- Vérifier si les appareils de radio et de télévision fonctionnent bien; ce sont souvent les « seules présences » auprès de la personne.
- Faire signer votre facture et recueillir l'argent du service offert selon les indications données sur votre horaire.
- Vérifier la satisfaction de votre client par rapport au travail réalisé et lui rappeler la date de votre prochaine visite.
- Quitter votre client sur une note sereine et rassurante.