

2 - Qu'est-ce qu'un client ?



60 min



Définir le client pour mieux le prendre en charge.



Intégrer la relation client.

QUAND L'USAGER DEVIENT CLIENT

Changement de paradigme: depuis le milieu des années 1970, de nombreuses transformations ont impacté le modèle du service public conduisant notamment à ce qu'émerge une relation commerciale, aujourd'hui équivalente à celle qui caractérise le secteur privé.

✓ La notion de client s'impose dans le vocabulaire...

Deux grandes tendances semblent aller dans ce sens :

- un alignement du traitement des usagers des services publics sur les logiques des services marchands
- la transformation du statut de certains services publics

✓ Quand le client transforme la mission de service public...

- Louis Gallois, lorsqu'il était Président de la SNCF, affirmait : "un client est un usager qui a le choix".
- De fait, toute personne qui utilise un service public, exige une obligation de moyens et de résultat de la part du prestataire de la mission de service public

Commentaires sur ce chapitre disponible à l'adresse suivante :

https://moodle-tutofop.educagri.fr/pluginfile.php/20158/mod_page/content/18/Ressource_523331_S1A1_base.mp3

(vous devrez être connecté à la plateforme pour pouvoir télécharger ce document)

VOTRE POSITIONNEMENT FACE A L'USAGER-CLIENT

Préciser les conséquences de cette transformation sur l'organisation de votre espace de travail votre comportement au travail.

○ Quelles conséquences sur l'organisation de votre espace de travail ?



- Quelles conséquences sur votre comportement au travail ?



LES TYPOLOGIES DE CLIENT

Chaque agent chargé de l'accueil doit comprendre le mode de fonctionnement de la personne en face de lui afin de définir l'approche commerciale adéquate.

En d'autres termes, adapter :

- son discours (verbal)
- son comportement (non verbal)

Ainsi le chargé d'accueil assure une expérience client satisfaisante.

✓ Les différentes typologies

➔ Le client roi



C'est le client le plus connu des professionnels du commerce. Il est sûr de lui et ne fait aucune concession. Le client roi est souvent persuadé que tout lui est dû et que c'est normal.



- Que faire devant ce type de client ?

➔ Le client anxieux



C'est le type de client qui a peur de faire une erreur qui lui coûtera cher et pour lui, chaque situation présente un danger. Il a peu confiance en lui et peut paniquer très rapidement. Le client anxieux a souvent un 6ième sens pour détecter ce qui ne va pas, ce qui ne pourrait ne pas aller et par conséquent, il peut facilement s'arrêter sur une succession de détails. Il compare et prend son temps.



- Que faire devant ce type de client ?

➔ **Le client râleur**



C'est un client bougon et nostalgique d'un temps révolu. Il connaît tout, a déjà tout vu, tout fait, tout entendu. Le client râleur rejette souvent la société de consommation. Il se valorise au travers de sa différence, de son anticonformisme et développe une certaine capacité à critiquer.



○ *Que faire devant ce type de client ?*

➔ **Le client indécis**



Le client indécis ne sait pas ce qu'il veut, il hésite. Il recherche la meilleure solution à son besoin, sans savoir vraiment de quoi il a besoin. Il prend son temps et souhaite être conseillé avant de prendre sa décision finale.



○ *Que faire devant ce type de client ?*

➔ **Le client convivial**



Ce client parle avec souplesse et Il est empathique. Avec lui, les petits écarts sont tolérables. Le relationnel que vous entretenez avec lui est très important. Il s'agit sûrement du type de client le plus clément que vous aurez mais il faut être vigilant !



○ *Que faire devant ce type de client ?*

➔ **Le client méfiant**



C'est un interlocuteur qui peut vous tourner le dos sans explication. Il peut vous demander des documents, des preuves à tout moment et a tendance à prendre son temps avant une décision.



○ *Que faire devant ce type de client ?*

➔ **Le client autoritaire**



Le client autoritaire est habitué à donner des ordres. Il cherche à déstabiliser son interlocuteur, abuse parfois de son pouvoir de client et veut montrer qu'il commande. Il cherche à obtenir un maximum pour un investissement minimum.



○ *Que faire devant ce type de client ?*

➔ **Le client agressif**



Il n'hésitera pas à vous menacer de contacter la direction en cas de problème.
Il peut facilement vous accuser de faute non commise.
Il n'écoute pas, énonce des critiques et menace pour auto-satisfaire son impatience.



○ *Que faire devant ce type de client ?*

➔ **Le client pressé**



Il est impatient, veut une réponse rapide et se montre peu souple.
Le client pressé accorde peu de temps aux conseils.



○ *Que faire devant ce type de client ?*

➔ **Le client négociateur**



Ce client est très attentif à tous les petits détails.
Il a fait des études précises sur le marché et cherche le meilleur prix.
Il cherche à négocier afin de se sentir gagnant.



○ *Que faire devant ce type de client ?*

➔ **Le client frimeur**



Il est fonceur, séducteur, flambeur.
Il adore les dernières innovations et cherche à avoir mieux que les autres.



○ *Que faire devant ce type de client ?*

➔ **Le client je-sais-tout**



Le client je-sais-tout prétend faire mieux votre travail que vous-même.
Il peut vite devenir envahissant.
Il a un avis tranché sur tout, il insiste, persiste



○ *Que faire devant ce type de client ?*



Animation interactive de la présentation des typologies de clients :

<https://view.genial.ly/60a4e527de04a30d2bea502b/interactive-content-les-typologies-de-client>

LES NOTIONS DE BESOINS ET D'ATTENTES

Si l'on confond ces différentes notions, ce qui est souvent le cas dans le langage courant, cela conduit à limiter les analyses de besoins et donc à proposer au final une offre inadaptée.

En tant que chargé d'accueil, la prise en charge du client va vous demander de questionner ce dernier sur quel est précisément son besoin et ses attentes pour lui proposer l'offre adaptée.

✓ Définitions.



Besoin.

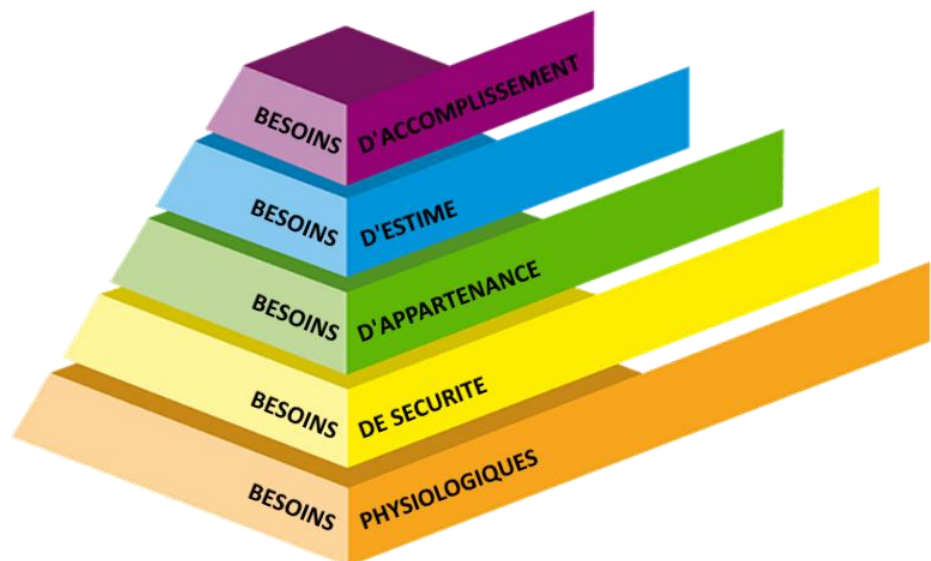
C'est le manque à satisfaire
ex. *se former*



Attentes.

Ce sont les moyens qui vont permettre de satisfaire le besoin
ex. *une formation longue, certifiante, avec une prise en charge financière, proche de chez soi...*

✓ La pyramide des besoins



La pyramide des besoins nous apprend que tout individu cherche à satisfaire graduellement cette série de besoins, en sachant que l'individu ne peut pas satisfaire son besoin d'appartenance sans avoir au préalable satisfait ses besoins physiologiques et de sécurité.



○ **Au niveau de l'accueil, par quels moyens peut-on satisfaire cette série de besoins ?**

A partir des exemples d'action pour satisfaire votre client, chercher en d'autres pertinents pour répondre à cette série de besoins.



Vous pouvez consulter les réponses données ou répondre en ligne à l'adresse suivante : https://padlet.com/corne_christophe/4m8bp679u32ospn1

<p>Besoin physiologiques. <i>Ex : Proposer une formation dans laquelle le client, en tant que stagiaire, bénéficiera d'une rémunération</i></p>	
<p>Besoin de sécurité. <i>Ex : Informer du positionnement en amont de l'action de formation et de l'individualisation de manière à garantir la réussite</i></p>	
<p>Besoin d'appartenance. <i>Ex : Mettre en avant la marque de l'enseignement agricole (la marque avec ses promesses)</i></p>	

<p>Besoin d'estime. <i>Ex : Proposer une formation longue certifiante</i></p>	
<p>Besoin d'accomplissement. <i>Ex : Proposer une formation répondant parfaitement au projet professionnel et de vie du client (lien à faire avec le bilan de compétences et/ou en lien avec un questionnaire à réaliser sur ce projet)</i></p>	

LA SATISFACTION DU CLIENT

En vue de satisfaire le client, il est primordial de prendre en compte et de s'adapter au fait que le client est à la recherche de plaisir dans l'acte d'achat et de consommation de service.

Pour cela, il faut être conscience de l'existence de deux principes :

Un **parcours client** / Une **expérience client**.

✓ Le parcours client

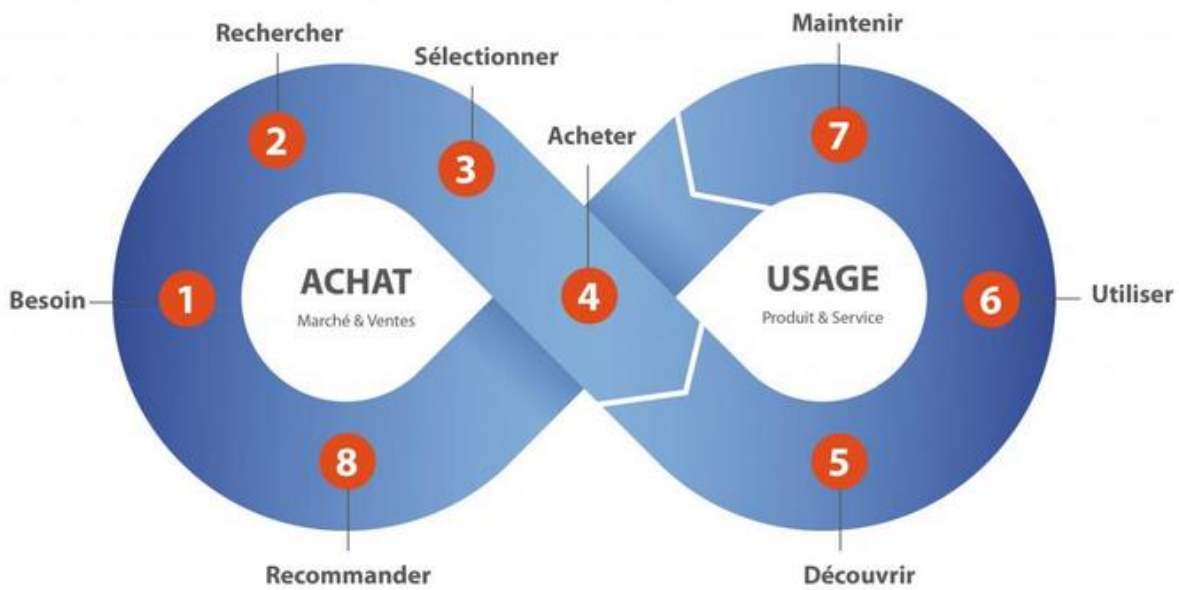


Schéma interactif à consulter :

<https://view.genial.ly/60a655737f31c70da3a01f9a/presentation-le-parcours-client>



- **En tant que chargé d'accueil, quelles peuvent être vos actions dans ce parcours client ??**

○ Quelques éléments de réponse.

- Étape 1 : en aidant à la formulation précise du besoin via le face à face, un formulaire de contact...etc
- Étape 2 : en actualisant les informations sur le site du centre, en renseignant sur l'offre de formations au pôle accueil...etc
- Étape 3 : en aidant à la formulation par le client de toutes ses attentes et en l'orientant vers les bons interlocuteurs pour la définition du parcours, en éditant un pré-devis...etc
- Étape 5 : présenter, orienter dans la structure ; donner les informations de fonctionnement de la structure...etc
- Étape 6 : informer des actualités relatives au fonctionnement des dispositifs et de la structure

✓ L'expérience client





o *En tant que chargé d'accueil, quelles peuvent être vos actions dans cette expérience client ?*

o *Quelques éléments de réponse.*

- **Personnalisation** : vous prenez soin d'accueillir avec attention et en valorisant la personne
- **Attentes** : vous identifiez ces attentes, vous y répondez directement lorsque le pôle accueil est directement concerné, sinon vous faites remonter les attentes ainsi identifiées aux collègues adéquats
- **Empathie** : vous adoptez l'écoute active
- **Temps et efforts** : vous participez aux procédures d'informations et vous contribuez à leur amélioration
- **Résolution** : vous prenez en charge les doléances (traitement-enregistrement-diffusion)
- **Intégrité** : par votre professionnalisme (vos actions), vous participez à la satisfaction globale du client