



CARL B. & CO



GEORGES
VAN LINTHOUT

Le comportement face aux clients



PAR UNE BELLE JOURNÉE D'AUTOMNE...



Un vendeur s'adresse à son sales manager.

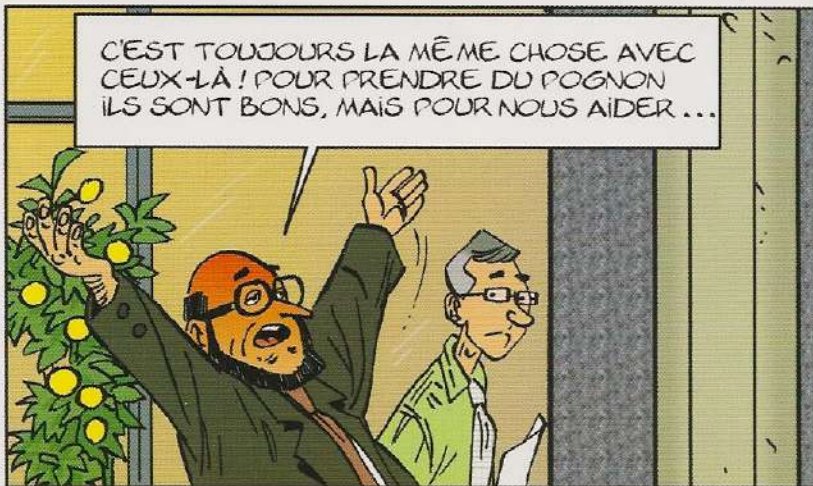
GEORGES, LA VOITURE DE MONSIEUR ROBERT VALLIER AURA UN MOIS DE RETARD DE LIVRAISON...



ÇA VA BARDER PARCE QU'IL LA VOUAIT POUR L'ANNIVERSAIRE DE BOBONNE.. QU'EST-CE QUE JE LUI DIS ?



ÉCOUTE, PATRICK, C'EST COMME ÇA, ON N'Y PEUT RIEN. IL N'A QU'À TÉLÉPHONER AU CONSTRUCTEUR.




C'EST TOUJOURS LA MÊME CHOSE AVEC CEUX-LÀ ! POUR PRENDRE DU POGNON ILS SONT BONS, MAIS POUR NOUS AIDER...



?






PENDANT CE TEMPS, CHEZ MERCEDES-BENZ,
PAR LA MÊME BELLE JOURNÉE D'AUTOMNE...




CARL, LA VOITURE DE MONSIEUR ROBERT VALLIER AURA
UN MOIS DE RETARD DE LIVRAISON. C'EST DOMMAGE...



PARCE QU'IL VOULAIT L'OFFRIR À SON ÉPOUSE POUR
SON ANNIVERSAIRE. MAIS J'AI DÉJÀ UNE PROPOSITION
DE SOLUTION.



ÉCOUTE, PATRICK, DE SUIS SÛR QUE NOUS
ALLONS TROUVER LA BONNE SOLUTION, COMME
D'HABITUDE. VIENS DANS MON BUREAU.



AH MONSIEUR BENOÎT, MADAME PACCHINI,
BONJOUR, COMMENT ALLEZ-VOUS ?

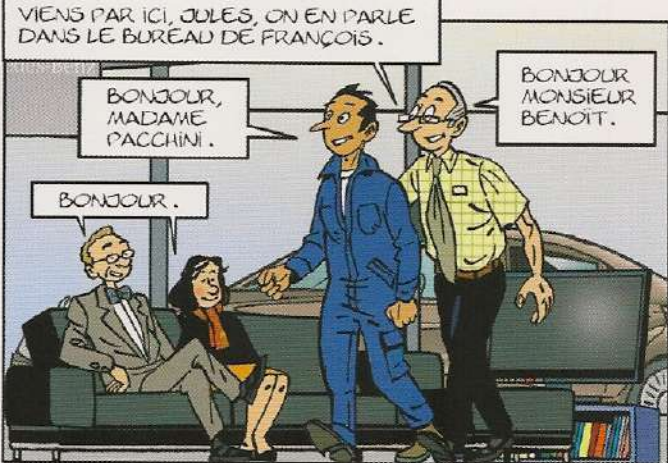
BIEN, MERCI, CARL.

EN PLEINE FORME !



JE VIENS DE FAIRE LA VIDANGE SUR LA VOITURE DE MADAME BRION. TU AURAS DÙ VOIR QUEL...

CHUT, ATTENDS UNE SECONDE...



VIENS PAR ICI, JULES, ON EN PARLE DANS LE BUREAU DE FRANÇOIS.

BONJOUR, MADAME PACCHINI.

BONJOUR MONSIEUR BENOIT.

BONJOUR.



AH ! BONJOUR MADAME, BONJOUR MONSIEUR

GRMMB!



... TOUT SE PASSE BIEN ?

PARFAITEMENT, ON S'OCCUPE DE NOUS



GÉRARD, VOUS POUVEZ M'ACCOMPAGNER DANS MON BUREAU, S'IL VOUS PLAÎT ? J'AI REÇU UNE LETTRE DE MONSIEUR ROBERTI.



NOUS ALLONS COMMENCER PAR LE SHOW-ROOM ET LA SALLE D'ATTENTE.

D'ACCORD, ALLONS-Y.



BONJOUR, MESSIEURS, DAMES. SI VOUS DESIREZ UNE BOISSON, NOUS SOMMES À VOTRE SERVICE.

MERCI, C'EST TRÈS GENTIL.



DITES DONC, C'EST PRESQUE L'HÔTEL, ICI !

OUI, UN VRAI PLAISIR !

«Laver son linge sale en famille»*

Cette expression semble être apparue au XVIIIe siècle dans une lettre de Voltaire, parlant des poèmes de Frédéric II de Prusse et dans laquelle il déclarait: "Mon ami, à une autre fois. Voilà le roi qui m'envoie son linge sale à blanchir".

Plus tard, Napoléon aurait également utilisé une formulation similaire: "Il y a des histoires qui font que le linge sale ne doit se laver qu'en famille", en parlant des nombreux conflits qui l'opposaient à ses frères et sœurs et dont il ne souhaitait pas que le peuple tout entier ait connaissance.

Voilà pour la définition.

Mais quid de la philosophie derrière la définition?

Nous vivons une époque extraordinaire. Nous «Bloggons», nous «MSN-ons», nous «Twittons», «Facebook-ons». Nous ventilons partout nos avis, nos faits et gestes, nos opinions, nos pensées les plus intimes. C'est devenu tellement une habitude, c'est tellement dans l'air du temps que nous ne nous en rendons même plus compte.

Et pourtant nous sommes convaincus qu'un peu de retenue, un peu de préservation du «privé» ne font pas de tort.

Mettons-nous à la place du client. Et gardons en mémoire nos **quatre règles d'or**.

Le client doit se sentir respecté chez nous.

Est-ce montrer du respect que de « laver son linge sale » devant un client ? De plus, ce client peut se demander ce qu'on dit de lui derrière son dos.

Le client doit sentir qu'il a fait le bon choix.

Il ne sera certainement pas conforté dans son choix en voyant tout ce qui se passe. Nous ne nous sentons jamais à l'aise en entendant des potins sur d'autres personnes. En fait cela ne nous intéresse pas. Il en est de même pour nos clients.

Le client doit sentir qu'il a à faire à des «pro's» et que chez nous il est entre de bonnes mains.

Cela se passe de commentaire. Un «pro» fait ce qu'il a à faire et n'en parle à personne. Parler de ses problèmes nuit en plus à votre image de marque et à votre bonne réputation.

Le client doit se sentir pris en charge comme quelqu'un de spécial.

Ce qui est sûr dans nos « mauvais » exemples, c'est que le client a un sentiment «spécial», mais pas comme nous l'entendons ! Imaginez-vous que vous vous trouvez à l'accueil d'une grande enseigne et que deux collaborateurs de cette enseigne se racontent leurs petites histoires en mangeant leur sandwich. Ils ne vous voient pas. Vous n'existez pas ! Vous sentiriez-vous « spécial » ?

Qu'avons-nous appris aujourd'hui ?



Nous ne réglons pas les cas des clients en présence d'autres clients.



Tous nos collaborateurs saluent les clients.



Nous ne faisons pas de « parlottes » en présence des clients.



Nous ne prenons pas de repas en présence des clients.

Coupon-réponse

Je fais la différence !

Parmi les 4 règles ci-dessus, celle que j'applique le plus est la règle n° _____

celle que j'applique le moins est la règle n° _____ A partir d'aujourd'hui, je veux m'améliorer par rapport à cette

règle et je m'engage à y travailler. De cette manière je contribue activement à la satisfaction générale de nos clients.

Je vous remercie de remettre ce coupon à votre Responsable.

Mme Mlle Mr

Nom, prénom : _____