

# LA RESPONSABILITÉ PARTAGÉE : L'EMPLOYÉ

## #InvestissezManic

Dans cette troisième chronique sur la responsabilité partagée et non la moindre, nous allons aborder la responsabilité de l'employé. Saviez-vous que la **réussite** des efforts d'un commerçant dépendait fortement de la proximité de l'entreprise avec sa clientèle? Cette proximité se développe à l'aide **d'employés dévoués** qui ont à cœur le succès de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Chers employés, vous êtes le visage de nos entreprises et c'est vous qui chaque jour échangez et conseillez la clientèle qui se déplace dans nos commerces. En offrant un service à la clientèle **à la hauteur des attentes** de celle-ci, vous contribuez à votre épanouissement professionnel et **solidifiez l'économie** de notre région.

Afin de bien comprendre ce qu'est un service client exceptionnel, nous allons le caractériser sous quatre niveaux : le service déficient, le service de base, le service à valeur ajoutée ainsi que le service exceptionnel.

- 1) **Le service déficient** : ce niveau de service ne correspond pas du tout aux attentes de la clientèle et ne contribue pas à solidifier l'économie de notre région. Il en résulte d'un client **insatisfait** qui risque fortement d'effectuer son achat à **l'extérieur**, en plus de porter un message **négatif envers le commerce** qu'il a visité.
- 2) **Le service de base** : ce niveau de service pourrait être imagé comme le **seuil minimum** auquel un client s'attend en visitant votre commerce. Il se peut qu'il effectue l'achat désiré, mais il ne sera probablement pas un ambassadeur positif de votre commerce.

- 3) **Le service à valeur ajoutée** : ce niveau de service correspond aux **attentes du client**, et plus. Cela représente un **service courtis, professionnel et facilitant**. Il risque fortement de se conclure par un **client satisfait**. C'est un service à la clientèle que nous devrions minimalement viser afin de faire rayonner notre économie locale.
- 4) **Le service exceptionnel** : il représente un **service d'exception**. Un service qui se base sur des relations humaines, l'écoute des besoins de la clientèle et **il vise à épater** celle-ci. C'est ce genre d'accueil qui contribuera à faire prospérer notre économie. Un employé pouvant offrir un service de ce niveau ne gagnera pas seulement un client pour le commerce, mais il créera **un ambassadeur positif** qui n'hésitera pas à partager l'expérience de magasinage qu'il a reçue. De plus, ce client sera fort probablement tenté d'exprimer sa satisfaction à l'employé, ce qui rendra son travail beaucoup **plus valorisant et motivant**.

Employés de la Manicouagan : vous reconnaissez-vous dans l'une ou l'autre de ces catégories? N'hésitez pas à **discuter avec votre employeur** de pistes possibles d'amélioration ou de réclamer certaines formations en service à la clientèle! N'hésitez pas à **partager votre fierté** envers l'entreprise où vous évoluez, que ce soit dans votre milieu ou sur les médias sociaux. Faire la **promotion des bons coups** de l'entreprise pour laquelle on travaille peut permettre de générer des **retombées positives** autant pour elle que pour le milieu. Soyons fiers de notre région, soyons fiers de nos commerçants, de nos clients et de nos employés! **#InvestissezManic**

### UNE INITIATIVE DE LA



### PARTENAIRES DE BIENS ET SERVICES :

