

**Formation - service à la clientèle**

Table des matières

[Aperçu du projet 1](#_1fob9te)

[Notes de planification 1](#_17dp8vu)

[Préoccupations et attentes liées à la santé et la sécurité 3](#_2bn6wsx)

[Différenciation pédagogique 3](#_3as4poj)

[Autres ressources et bibliographie 4](#_gta2rsr9igkl)

# Aperçu du projet

«Pour acquérir des connaissances et développer des savoir-faire qui relèvent du domaine professionnel et qui sont reconnus dans le secteur de la Majeure haute spécialisation, l'élève doit obtenir un certain nombre de certifications ou de formations obligatoires et facultatives» *(*[*ontario.ca/MHS*](https://www.ontario.ca/fr/page/majeure-haute-specialisation)*)* Cette ressource contient tout le matériel requis pour offrir la «formation service à la clientèle», formation obligatoire pour la MHS Affaires, et optionnelle pour toutes les autres MHS.

Cette ressource a été créée dans le cadre du projet «Vers l’avenir : L’avancement de l’innovation dans le secteur de l'automobile et de la mobilité», un projet du Conseil d’éducation en technologie ([COET](https://www.octe.ca/fr)) en partenariat avec le Réseau ontarien d’innovation pour les véhicules ([ROIV](https://www.ovinhub.ca/fr/information-generale/)). Pour cette raison, elle utilise les avancées technologiques dans le secteur de l’automobile et de la mobilité pour évaluer l’importance du service à la clientèle

*Cette ressource est une traduction et une adaptation de la ressource COET «Customer Service».*

# Notes de planification

* Il est recommandé de consulter les notes du présentateur (s’il y a lieu);
* Vous pouvez modifier ou supprimer des informations de la présentation pour mieux répondre aux besoins des élèves;
* Vous pouvez ajouter des exemples spécifiques au secteur d’une MHS;
* Il serait avantageux pour les élèves de travailler en groupe de 3 ou 4 pour faire de meilleurs remue-méninges;
* Il y a des réflexions à faire dans chacun des modules. Si le formateur/la formatrice offre la formation sur plusieurs jours, il/elle devra ramasser le cahier de notes de l’élève à la fin de chaque période de travail pour l’évaluer;
* Le formateur/la formatrice devrait vérifier les liens de la formation avant de la présenter aux élèves.

Fichiers

Présentation : [Formation - service à la clientèle](https://docs.google.com/presentation/d/1_yMKxsZwBWOuuihbAVutxqImS4NMqADnjFluHGYJ_YM/edit?usp=sharing)

Cahier de notes : [Cahier de notes - service à la clientèle](https://docs.google.com/presentation/d/1Mb0cnnqev699zFzcXbHz5ecKiumawc_nspr_DyGLE2o/edit?usp=sharing)

Certificat d’attestation : [Certificat - service à la clientèle](https://docs.google.com/presentation/d/1SAVI_qu9QD4sJ3Ta4j6k1La5FQrPgFFfx1DcC1UvCj8/edit?usp=sharing)

Outils/équipements

* portable/ordinateur, chromebook ou tablette
* projecteur ou tableau intelligent

Logiciel

* portfolio (version papier ou électronique, tel myBlueprint)

Matériel

* papier pour imprimer les cahiers de notes (s’ils ne sont pas publiés dans un logiciel de gestion d’apprentissage)

Vidéos

Pour les vidéos en anglais, veuillez vous assurer de mettre les sous-titres en français.

Démarche :

* + paramètres;
  + sous-titre;
  + choisir anglais;
  + clique sur sous-titre une deuxième fois;
  + choisir l’option de traduire automatiquement;
  + choisir le français.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Vidéos | Planche | Langue |
| [Customer Service Compilation](https://www.youtube.com/watch?v=9oywp2qRRyc) | 3 | anglais |
| [La Belle et la Bête - C'est la fête I Disney](https://www.youtube.com/watch?v=Xq3W-J7CZdk) | 18 | français |
| [Disney Parks Add ‘Inclusion Key’ to Cast Member Training](https://youtu.be/-Jh0AD4fboY?si=HgZ_1YQZPwOZSLYY) | 21 | vidéo en anglais mais avec sous-titres |
| [Les stratégies de succès de Disney](https://www.youtube.com/watch?v=ghhbrw4B5_g) | 26 | français |
| [Coca-Cola Happiness Machine at the World of Coca-Cola in Atlanta](https://www.youtube.com/watch?v=qI_L7dF3OdY) | 41 | anglais |
| [Coca-Cola Happiness Truck Poland](https://www.youtube.com/watch?v=KhJP5dtC81g) | 42 | anglais |
| [Quand une banque dit merci #TDVousDitMerci](https://www.youtube.com/watch?v=1nPIeWqf9Jk) | 43 | français |
| [Miracle de Noël WestJet | les 12 000 minimiracles](https://www.youtube.com/watch?v=vmQE3T_vkRg) | 44 | français |
| [Miracle de Noël WestJet : cadeaux en temps réel](https://www.youtube.com/watch?v=K4jjd47dAas) | 45 | français |
| [CORPORATE VIDEO- Poor Customer Service Scenario "What not to do"](https://www.youtube.com/watch?v=ImH05RjcoTQ) | 50 | anglais |
| [Poor vs Great Customer Service](https://www.youtube.com/watch?v=Zy1h49_L8ME) | 51 | anglais |
| [Service & Operational Excellence (Rowan Atkinson as Rufus, Gift Wrapping Scene, Love Actually)](https://www.youtube.com/watch?v=XUBeW_NFggM) | 52 | anglais |
| [La formule Magique pour répondre à un client mécontent](https://www.youtube.com/watch?v=G6Pz5WSPqUI) | 57 | français |

# Préoccupations et attentes liées à la santé et la sécurité

Il n’y a pas de préoccupations en matière de santé et de sécurité à l’intérieur de cette ressource. Faites le rappel auprès de vos élèves de ne pas partager d’informations personnelles lorsqu’ils utilisent des outils technologiques pendant les activités.

# Différenciation pédagogique

Les enseignants peuvent aussi se référer au [guide de différenciation](https://www.edugains.ca/resourcesDI/Brochures/FrenchResources/FrenchDIBrochure.pdf) pour tenir compte des habiletés, des intelligences multiples, des élèves doués et des élèves ALF/PANA. Les activités de ce document comportent des directives visuelles, écrites et vidéos. Quelques-unes des vidéos Youtube ont également la vidéodescription.

Les élèves peuvent compléter certaines activités à l’aide de l’extension [Google Read & Write.](https://chrome.google.com/webstore/detail/readwrite-for-google-chro/inoeonmfapjbbkmdafoankkfajkcphgd)

Centre d’aide pour le [Read & Write](https://support.texthelp.com/help/readwrite-7fdf2a)

# Autres ressources et bibliographie

Livres

Carlaw, P., & Deming, V. K. (1999). *The Big Book of Customer Service Training Games: Quick, Fun Activities for Training Customer Service Reps, Salespeople, and Anyone Else Who Deals with Customers*. McGraw-Hill.

Evenson, R. (2011). *Customer Service Training 101: Quick and Easy Techniques That Get Great Results*. American Management Association. Second Edition.

Kinni, T. B. (2011). *Be Our guest: Perfecting the Art of Customer Service*. Disney Editions.

Ressources en ligne

* [Oracle Canada : What is Customer Service](https://www.oracle.com/ca-fr/cx/service/what-is-customer-service/#:~:text=Le%20terme%20Service%20Clients%20d%C3%A9signe,de%20produits%20ou%20de%20services.&text=Un%20excellent%20service%20client%20est,la%20marque%20et%20la%20reconnaissance)
* [5 Reasons Customer Service is Important to the Growth of Small Companies : blog](https://www.abetteranswer.com/blog/5-reasons-customer-service-is-important-to-the-growth-of-small-companies)
* [The Importance of Customer Service in Small Business Relationships](https://www.acu-data78.com/the-importance-of-customer-service-in-small-business-relationships/)
* [5 Tips for Better Customer Support](https://www.benchmarkone.com/blog/small-business-customer-service/)
* [Why Customer Service is Important : blog](https://www.groovehq.com/blog/why-customer-service-is-important)
* [Why Good Customer Service is Important](https://www.ameritasinsight.com/employee-benefits/industry-buzz/why-good-customer-service-is-important)
* [9 Reasons Why Good Customer Service is Important](https://www.momentcrm.com/blog/why-customer-service-important/)
* [Why is Customer Service Important : Performance in People](https://www.performanceinpeople.co.uk/blog/why-is-customer-service-important/)
* [Why is Customer Service Important : Indeed](https://www.indeed.com/career-advice/career-development/why-is-customer-service-important)
* [9 Companies That Nailed The Whole "Surprise and Delight" Thing](https://www.inc.com/molly-reynolds/9-companies-that-nailed-the-whole-surprise-and-del.html)
* [20 Great Customer Service Ideas to Surprise and Delight Shoppers : blog](https://www.oberlo.ca/blog/customer-service)
* [Customer support: Definition, importance + 10 key strategies - Blog](https://www.zendesk.com/blog/customer-support-vs-customer-service/)
* [What Is Customer Service, and What Makes It Excellent? Investopedia](https://www.investopedia.com/terms/c/customer-service.asp)
* [The Six Pillars of Customer Service](https://beldingtraining.com/customer-service-pillars/)

Ressources Disney

* [A Lesson in Customer Service from Disney World | How to Ensure Employees Give Great Customer Service](https://www.youtube.com/watch?v=_QD0PvjxXY0)
* [Article : Forbes – Five Lessons from Disney’s Magical Customer Experience](https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2020/01/23/5-lessons-from-disneys-magical-customer-experience/?sh=28c381987555)
* [Article : How Disney Beats All Others in Customer Service](https://www.wdwinfo.com/disneylandcalifornia/how-disney-beats-all-others-in-customer-service/)
* [Article : Customer Service the Disney Way](https://www.forbes.com/sites/carminegallo/2011/04/14/customer-service-the-disney-way/?sh=13cffa5878f8)
* [Disney's Four Keys to a Great Customer Experience](http://disneyatwork.com/disneys-four-keys-to-a-great-guest-experience/)
* [How to Approach Customer Service Like Disney](https://blog.hubspot.com/service/disney-customer-service-model)
* [7 Guest Service Guidelines: Old School Disney at Its Best](https://27gen.com/2014/12/15/7-guest-service-guidelines-old-school-disney-at-its-best/)

Vidéos

* [Customer Service Compilation](https://www.youtube.com/watch?v=9oywp2qRRyc)
* [Love Your Customers with John O'Hurley - Funny Customer Service Training Video](https://www.youtube.com/watch?v=ojOqUjbGsgQ)
* [How to give great customer service: The L.A.S.T. method](https://www.youtube.com/watch?v=dnpMqQnt8WY)