



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Avoir le sens du service

Input

Version 2023

1

2 Que vous évoque le terme « sens du service » ?



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

2

3 Vidéo : « Avoir le sens du service : comment procéder »



[Vidéo](#)



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

3

4 Structure de la présentation

1. Que signifie « avoir le sens du service » ?
2. Les éléments qui contribuent au sens du service



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

4

5 L'essentiel en bref

- Avoir le sens du service signifie avant tout s'occuper personnellement de la cliente ou du client.
- Le sens du service repose sur neuf piliers.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

5

Que signifie « avoir le sens du service » ?

6

7 **Avoir le sens du service**

- Avoir le sens du service signifie avant tout répondre aux besoins de la cliente ou du client d'une façon personnalisée.
- Une personne a le sens du service lorsque son principal objectif consiste à combler et à satisfaire les clientes et les clients internes et externes. En tant que gestionnaire d'interfaces, vous poursuivez cet objectif.
- Avoir le sens du service signifie aussi penser en termes de solutions.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

7

Les éléments qui contribuent au sens du service

8

9 Les piliers



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

9

10 Exemples

À faire : Vous revenez de votre pause de midi et constatez que vous avez manqué un appel de votre collègue. Une fois installé-e à votre poste de travail, vous la rappelez pour lui demander la raison de son appel.

À ne pas faire : Vous revenez de votre pause de midi et constatez que vous avez manqué un appel de votre collègue. Vous ne rappelez pas et attendez que votre collègue essaie de nouveau de vous joindre. Si vous n'avez pas de ses nouvelles, vous supposez que la question est réglée.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

10

11 Exemples

À faire : Un client téléphone pour avoir des informations sur un produit. N'étant pas en mesure de répondre à ses questions, vous transférez l'appel à la personne compétente.

À ne pas faire : Un client téléphone pour avoir des informations sur un produit. N'étant pas en mesure de répondre à ses questions, vous lui souhaitez une bonne journée et raccrochez.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

11

12 Résumé

Définition

- Répondre aux besoins et souhaits individuels des clientes et des clients externes et internes
- Satisfaire la personne en face
- Penser en termes de solutions

Avoir le sens
du service

Les piliers

- Fiabilité
- Bienveillance
- Crédibilité
- Communication ouverte
- Compétence
- Compréhension
- Disponibilité
- Apparence
- Serviabilité



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

12