



Merci de vous joindre à nous pour notre bulletin facile à lire. Nous espérons qu'il vous sera utile dans votre gestion des ressources humaines et pour l'augmentation de la qualité de votre service à la clientèle.

CONSEILS POUR LE RECRUTEMENT

Rendez vos employés heureux : des employés heureux parlent en bien de l'entreprise et encouragent le bouche-à-oreille positif. Vous aurez bonne réputation et tout le monde voudra travailler pour votre équipe!

Entrevue comportementale : demandez des exemples précis au candidat dans le cadre d'une situation particulière dans ses emplois précédents, et évaluez ses réactions émotionnelles. **À l'aide de son comportement passé, vous serez en mesure de mieux prédire son comportement si une situation similaire devait se reproduire dans votre entreprise.** En demandant au candidat ce qu'il a appris d'une expérience, vous pourrez également évaluer si une mauvaise décision a été prise, si le candidat est conscient de ses erreurs, prend ses responsabilités pour ne pas les répéter, ou s'il blâme les autres pour celles-ci.

CONSEILS POUR LA RÉTENTION DE VOS EMPLOYÉS

Soyez flexible face aux besoins de vos employés : soyez à l'écoute et mettez-vous dans leurs souliers. Prenez par exemple les obligations familiales, les activités personnelles ou les études. Il y a une différence entre les employés improductifs ou qui abusent, et les bons employés qui ont besoin d'écoute et de compréhension. Les bons employés sont normalement majoritaires. Vos employés vous donneront encore plus d'eux-mêmes et seront reconnaissants de votre flexibilité. Vous réduirez le taux de roulement d'employés et les coûts qui y sont reliés.

Organisez des activités sportives ou autres (équipe de basketball, hockey cosom, soccer, chorale, volleyball...), en dehors des heures de bureau, au cours desquelles les employés peuvent participer sans avoir de restriction ou d'attente de performance. Vos employés vont créer des liens plus solides avec leurs collègues et voir un autre aspect de leur personnalité. Également, cela peut assouplir les relations avec les gestionnaires. Plus les employés ont d'attachement à leur emploi, moins ils chercheront à partir. Ils accorderont moins d'importance aux aspects de leur travail qu'ils apprécient moins.

CONSEILS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Savoir où trouver l'information. Que vous soyez dans votre entreprise depuis 5 ans ou depuis 5 mois, il est normal de ne pas tout savoir. Mais il faut savoir où trouver l'information. Il est très important de ne jamais donner des informations erronées au client. Si vous ne savez pas la réponse à une question, ou si vous avez un doute, avisez votre client que vous allez vérifier. Vous le mettez en attente pour accéder à votre base de données, ou vous allez à la source pour trouver votre réponse rapidement. Si votre entreprise n'a pas de base de données, bâtissez-en une au fur et à mesure dans Word ou Excel, puis classez les informations par catégorie, selon les questions les plus souvent posées.

S'excuser. Mettez-vous dans les souliers du client et démontrez de l'empathie. N'ayez pas peur de vous excuser. On croit trop souvent, à tort, que s'excuser équivaut à prendre la responsabilité de l'erreur. En fait, s'excuser est une façon de prendre la responsabilité d'aller de l'avant. Lorsqu'on dit « excusez-moi », on met le client de notre côté, car il est plus difficile d'être en colère contre quelqu'un qui s'excuse. La prochaine étape serait de rassurer le client et de trouver une solution. Les excuses ont encore plus de poids quand on rassure le client sur notre capacité à l'aider.

CONSEILS POUR LA GESTION DE LA PERFORMANCE DES EMPLOYÉS

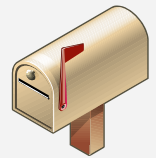
Laissez vos employés évaluer leur propre performance : nous sommes souvent notre pire critique.

Évaluez vos employés tous les trois mois. N'attendez pas un an avant d'aviser vos employés que leurs performances rencontrent (ou non) vos attentes. Cependant, il est difficile de trouver le temps d'accomplir cette tâche. Pour rendre le processus plus simple, faites un suivi régulier des performances des employés et de leur impact positif ou négatif, toujours en tenant compte de leurs objectifs personnels et ceux de l'entreprise. Tous les 3 mois, vous pourrez revenir sur vos observations précédentes. À chaque rencontre donc, vous serez en mesure de vous baser sur des faits, et votre évaluation sera ainsi plus objective.



LA PENSÉE DU JOUR

La plus grande célébration est de réussir à passer à travers des moments difficiles et de constater tout ce qu'on a appris.



DES NOUVELLES D'IMPRESS PLUS

Notre nouveau site Internet est maintenant en ligne! Venez nous voir!

LAISSEZ-NOUS ÉVALUER LA QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE de vos employés au téléphone et recevez des rapports détaillés pour faire le « coaching ». **Contactez-nous** ou **cliquez ici** pour plus d'information.

FORMATION SERVICE À LA CLIENTÈLE IMPRESSIONNANT

Inscrivez votre entreprise dès maintenant pour profiter de notre rabais Avant-Noël pour notre formation de groupe ou individuelle (coaching) « **Service à la clientèle Impressionnant** », donnée en entreprise. [\(cliquez ici\)](#)

CONSEILS POUR LA FORMATION

Faites de vos employés des formateurs : cela augmente leurs connaissances, les valorise et leur donne la chance de sortir de leurs tâches. Vous pourriez même trouver votre prochain formateur à l'intérieur de votre équipe. Ils connaissent très bien le matériel et peuvent également y inclure leurs propres expériences.

Formation polyvalente (cross-training) : Formez vos employés sur les tâches des différents départements. Cela augmente la compréhension de l'ensemble de la structure de l'entreprise, en plus de briser les préjugés envers les autres départements. Cela vous permet également d'avoir des ressources à l'intérieur même de l'entreprise en cas de besoin.

CONSEILS POUR LES OPÉRATIONS

Faites un concours au sein de l'entreprise pour trouver des solutions visant à réduire les coûts : si vos employés sont les instigateurs des solutions, ils seront ouverts à les intégrer et les mettre en place.

Évitez les erreurs humaines. Programmez votre base de données de façon à ce que les différentes tâches se fassent automatiquement. N'hésitez pas à vous servir d'Outlook pour effectuer un meilleur suivi des tâches à l'aide des rappels. Enfin, faites remplir les formulaires courants directement sur votre site Internet, plutôt que d'utiliser le fax, qui est beaucoup moins fiable.

À venir

Lancement du **répertoire des compagnies impressionnantes** sur notre nouveau site! Seules les entreprises offrant un impressionnant service à la clientèle pourront en faire partie. Vous en êtes une? **Contactez-nous!** Vous profiterez d'une visibilité positive accrue!

Venez nous voir sur [Facebook!](#)

Pour recevoir l'IMPRESSONNANT, [cliquez ici](#)

Pour vous retirer de la liste d'envoi, [cliquez ici](#)

Faites-nous part de vos commentaires en nous écrivant à info@impressplus.ca

Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte