

**Le service à la clientèle: communiquer
efficacement dans cet espace bilingue**

Le service à la clientèle: communiquer efficacement dans cet espace bilingue

DANY DIAS ET RITA NASRALLAH

•



Le service à la clientèle: communiquer efficacement dans cet espace bilingue Copyright © 2023 by Dany Dias et Rita Nasrallah is licensed under a Licence Creative Commons Attribution 4.0 International, except where otherwise noted.

Table des matières

Introduction	1
Mise en contexte	2

Partie I. La terminologie du domaine

1. Banque de mots de vocabulaire	5
<i>Liste de mots de vocabulaire reliés au domaine du service à la clientèle</i>	
2. Banque de verbes	6
<i>Les verbes les plus utilisés dans le domaine du service à la clientèle</i>	
3. Banque d'expressions communes	7
<i>Expressions communes dans le domaine du service à la clientèle</i>	

Partie II. Exercices de consolidation

4. Vérifiez vos connaissances!	11
<i>Exercice de vrai ou faux</i>	
5. Scénarios possibles	12
<i>Scénarios entre des client.e.s et le/la préposé.e au service à la clientèle</i>	
6. Bienvenue chez Arazone! Bienvenue chez Sparlucks!	15
<i>Activités de jeux de rôles avec questions et réponses possibles</i>	
7. Mises en situation	16
<i>Questions à choix multiples</i>	
8. Phrase correcte ou incorrecte?	17
<i>Exercice de phrase correctes avec faux amis</i>	

Partie III. L'inclusion dans nos interactions

Conclusion	21
Références et ressources	22

Introduction

Le français est de plus en plus essentiel dans le milieu professionnel, comme le domaine du service à la clientèle. Ainsi, le développement des compétences linguistiques solides s'avère un atout majeur dans le monde du travail. Bienvenue à cette ressource éducative libre sur le développement d'une communication efficace dans un espace bilingue, comme le domaine du service à la clientèle. Prêt.e.s à plonger dans le monde du français professionnel? Allons-y!

Plan de la ressource:

- Mise en contexte
- La terminologie du domaine
 - Liste de mots de vocabulaire
 - Liste de verbes
 - Liste d'expressions communes
- Exercices de consolidation
 - Vrai ou faux
 - Scénarios
 - Jeux de rôles
 - Questions à choix multiples
 - Exercices de phrases correctes et faux amis
- L'inclusion dans nos interactions
 - Pourquoi communiquer de façon inclusive?
 - Liste de mots épïcènes
- Conclusion

Mise en contexte

Communiquer avec les gens dans un contexte professionnel, par exemple dans un milieu de travail, requiert un langage d'un ton plus formel. Par exemple, nous nous adressons à la clientèle d'une façon différente que si nous parlions à un membre de notre famille ou un.e ami.e. Une des formes que l'on adopte est l'usage des pronoms de politesse comme « vous » au lieu de « tu » ou « on », qui sont employées pour marquer une distance formelle. Nous choisissons alors d'utiliser des mots et formuler des phrases, à l'oral et à l'écrit, et nous les adaptons à un contexte professionnel.

Le domaine du service à la clientèle au Canada est un espace bilingue, compte tenu de la loi sur les deux langues officielles. Il est donc important de développer des compétences linguistiques en français afin de bien accomplir le travail requis dans ce secteur. Les gens qui y travaillent doivent développer certaines compétences reliées à leur emploi. En voici quelques exemples:

- Commis dans des entreprises de ventes par correspondance
- Commis dans des centres d'appels
- Préposé.e.dans des cliniques médicales
- Commis aux comptoirs de service ou guichets
- Barista dans un café
- Serveur.euse dans un restaurant
- Préposé.e dans des magasins de vente au détail
- Préposé.e dans des supermarchés
- Etc.

PARTIE I

La terminologie du domaine

1. Banque de mots de vocabulaire

LISTE DE MOTS DE VOCABULAIRE RELIÉS AU DOMAINE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Liste de mots de vocabulaire

Accompagnement	Expérience d'utilisateur.trice	Réclamation
Accueil	Flexibilité	Remboursement
Assistance	Gestion des plaintes	Réponse rapide
Attentes	Interaction	Résolution
Client.e	Personnalisation	Satisfaction
Collaboration	Politique de retour	Service à la clientèle
Communication	Problème technique	Service personnalisé
Écoute active	Professionnalisme	Solutions
Efficacité	Programme de fidélisation	Stratégie de communication
Engagement client.e	Réaction	Suivi

2. Banque de verbes

LES VERBES LES PLUS UTILISÉS DANS LE DOMAINE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Liste de verbes

Accueillir	Évaluer	Présenter
Aider	Expliquer	Proposer
Apprécier	Faciliter	Rappeler
Arranger	Guider	Réclamer
Changer	Intervenir	Rembourser
Clarifier	Livrer	Remercier
Commander	Montrer	Renseigner
Conseiller	S'occuper de	Répondre
Diagnostiquer	Optimiser	Réserver
Écouter	Préparer	Satisfaire

3. Banque d'expressions communes

EXPRESSIONS COMMUNES DANS LE DOMAINE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

liste d'expressions communes

- « Bonjour, comment puis-je vous aider aujourd'hui? »
- « Nous nous excusons pour tout inconfort que vous avez rencontré. »
- « Je vais m'assurer que votre problème soit résolu rapidement. »
- « Votre satisfaction est notre priorité absolue. »
- « Comment puis-je améliorer votre expérience aujourd'hui? »
- « Merci de nous avoir contactés pour résoudre votre problème. »
- « Nous prenons en compte vos commentaires précieux. »
- « Notre équipe est là pour vous appuyer à chaque étape. »
- « La collaboration est essentielle pour atteindre une solution efficace. »
- « Nous comprenons l'importance d'une communication claire et concise. »
- « L'écoute active est la clé d'une assistance réussie. »
- « Votre opinion compte, comment pouvons-nous nous améliorer? »
- « Nous assurons un service personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques. »
- « Nous sommes là pour vous accompagner à chaque étape du processus. »
- « La gestion des plaintes est une partie importante de notre service aux clients. »
- « Notre stratégie de communication vise la transparence et la clarté. »
- « Nous disposons d'une bonne flexibilité pour répondre à vos demandes. »
- « Nous nous engageons à maintenir un niveau élevé de professionnalisme. »
- « La politique de retour garantit votre satisfaction à long terme. »
- « Nous assurons un suivi régulier pour vous offrir une expérience exceptionnelle. »
- « Nous nous excusons pour le délai et apprécions votre patience. »
- « Nous valorisons vos commentaires et assurerons un suivi rapide. »

PARTIE II

Exercices de consolidation

4. **Vérifiez vos connaissances!**

EXERCICE DE VRAI OU FAUX

vrai ou faux

Questionnaire Vrai ou Faux

5. Scénarios possibles

SCÉNARIOS ENTRE DES CLIENT.E.S ET LE/LA PRÉPOSÉ.E AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

scénarios

Client.e : « Pouvez-vous m'aider à comprendre ma facture, s'il vous plaît? »

« *Can you help me understand my invoice, please?* »

Service à la clientèle : « Bien sûr! Je serais ravi.e de vous aider à comprendre votre facture. »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-2>

Client.e : « Est-ce que vous pourriez expliquer le processus de retour de produits? »

« *Could you explain the product return process?* »

Service à la clientèle : « Absolument! Voici comment fonctionne notre processus de retour. »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-3>

Client.e : « Je voudrais obtenir des détails sur les options de paiement disponibles. »

« *I would like details about the available payments options.* »

Service à la clientèle : « Bien sûr, voici toutes les informations sur nos options de paiement. »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne

ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-4>

Client.e : « Serait-il possible de recevoir une copie de mes transactions récentes? »

« *Is it possible to receive a copy of my recent transactions?* »

Service à la clientèle : « D'accord. Je vais envoyer une copie de vos transactions récentes à l'adresse courriel associée à votre compte. »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne

ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-5>

Client.e : « Pourriez-vous m'expliquer le fonctionnement de votre programme de fidélité s'il vous plaît? »

« *Could you please explain how your loyalty program works?* »

Service à la clientèle : « Absolument ! Explorons ensemble les avantages de notre programme de fidélité. Quels sont vos besoins spécifiques? »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne

ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-6>

Client.e : « Est-ce que vous pourriez m'envoyer une confirmation de ma réservation? »

« *Could you send me a confirmation of my reservation?* »

Service à la clientèle : « Félicitations pour votre réservation! Je vais vous envoyer une confirmation détaillée par courriel tout de suite. »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne

ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-7>

Client.e : « Je voudrais obtenir des informations sur votre processus de remboursement sur un article que j'ai récemment acheté. »

« *I would like information about your refund process for an item I recently purchased.* »

Service à la clientèle : « Bien sûr. Pourriez-vous me donner des détails spécifiques sur votre article tels que la description et la date d'achat? »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne

ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-8>

Client.e : « J'ai commandé un grand latte soja, mi-caféiné, avec une pompe de saveur à la citrouille. Ceci est un petit café espresso! »

« *I ordered a large soja latte, half-caffeinated, with one shot of pumpkin sirup. This is a small espresso coffee!* »

Service à la clientèle : « Nous sommes tellement désolés pour l'inconvénient! Nous préparons votre latte dès maintenant. Merci de votre patience, nous vous apprécions! »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-9>

Client.e : « Vos salles de toilettes sont très souillées. Une des cabines n'avait plus de papier hygiénique. »

« *Your restrooms are unclean. One of the stalls did not have any toilet paper.* »

Service à la clientèle : « Merci de vos commentaires. Nous les prenons au sérieux et assurerons de faire un suivi pour améliorer la propreté dans notre établissement. »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-10>

Client.e : « Cela fait déjà plusieurs minutes que j'attends pour ma commande. Dans combien de temps sera-t-elle prête? »

« *I have been waiting a while for my order. When will it be ready?* »

Service à la clientèle : « Nous nous excusons pour l'attente. Merci de patienter encore quelques minutes. »



Un élément interactif H5P a été exclu de cette version du texte. Vous pouvez le consulter en ligne ici :

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/communiquerefficacement/?p=63#h5p-11>

6. **Bienvenue chez Arazone! Bienvenue chez Sparlucks!**

ACTIVITÉS DE JEUX DE RÔLES AVEC QUESTIONS ET RÉPONSES POSSIBLES

Jeux de rôles

7. **Mises en situation**

QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES

mises en situation

Mises en situation

8. **Phrase correcte ou incorrecte?**

EXERCICE DE PHRASE CORRECTES AVEC FAUX AMIS

exercices de phrases correctes

Phrase correcte ou incorrecte?

PARTIE III

L'inclusion dans nos interactions

Lorsque nous interagissons avec les gens dans le domaine du service à la clientèle (et en tout temps, d'ailleurs), il incombe de se soucier des mots que nous employons afin de réduire l'inégalité des genres et communiquer de façon respectueuse.

La langue française reflète une prédominance du genre masculin comme forme générique à l'écrit. L'écriture inclusive est une façon alternative d'écrire dans le but de reconnaître la présence des femmes et des personnes non-binaires dans le langage. Nous pouvons également adopter un langage inclusif à l'oral. Cela peut être difficile au début, mais en se pratiquant, cela peut devenir plus facile! Par exemple, au lieu de dire « il » ou « elle », nous pourrions dire le pronom « iel ».

Cette évolution dans notre façon de parler et d'écrire est importante afin d'éliminer les formes de discrimination. Porter des gestes consciencieux pour communiquer assure l'inclusion de toutes les personnes dans nos interactions! Voici quelques exemples de mots épicènes (neutres) à utiliser:

Liste de mots épicènes en français

Terme genré	Mot épicène
Aide-cuisinier, aide-cuisinière	Commis de cuisine
Préposé, préposée	Commis
Co-équipier, co-équipière	Partenaire
Employé, employée	Membre du personnel
Fournisseur de services, fournisseuse de services	Prestataire de services
Représentant, représentante	Porte-parole
Client, cliente	Clientèle
Agent de bureau, agente de bureau	Fonctionnaire
Associé, associée	Actionnaire
Compagnon de travail, compagne de travail	Collègue
Concurrent, concurrente	Adversaire
Travailleur, travailleuse	Main-d'oeuvre
Débutant, débutante	Novice
Productif, productive	Efficace
Qualifié, qualifiée	Apte

Conclusion

Les informations et les activités interactives dans la présente ressource demeurent un moyen concret d'améliorer les communications avec les client.e.s dans le domaine du service à la clientèle. Elle est une invitation à continuer à pratiquer et à explorer de nouvelles mises en situation afin de développer les compétences linguistiques dans un contexte professionnel en constante évolution.

Références et ressources

Références pour la REL

Anglaisfacile.com. (s.d.). *Vocabulaire: le service client – cours*. Vocabulaire : le Service Clients-anglais (anglaisfacile.com)

Office québécois de la langue française. (2023). *Rédaction épiciène, formulation neutre, rédaction non binaire et écriture inclusive*. Banque de dépannage linguistique. Rédaction épiciène, formulation neutre, rédaction non binaire et écriture inclusive | BDL (gouv.qc.ca)

Office québécois de la langue française. (2023). *Liste de termes épiciènes ou neutres*. Banque de dépannage linguistique. Liste de termes épiciènes ou neutres pour la rédaction épiciène | BDL (gouv.qc.ca)

Zendesk. (2022, 17 mars). *Glossaire du service client*. <https://www.zendesk.fr/blog/customer-service-glossary/>

Ressources suggérées

<https://www.deepl.com/fr/translator>

Dix phrases courantes du service clientèle que vous pouvez utiliser pour faire face à des situations difficiles (LinkedIn)

Guide de rédaction inclusive (ULaval)

L'écriture inclusive: c'est quoi et pourquoi l'utiliser? (Hippocampe)

Le service à la clientèle: qu'est-ce que c'est, compétences + conseils d'amélioration (QuestionPro)

Linguee | Dictionnaire anglais-français

Vocabulaire du service à la clientèle (Quizlet)

85 faux amis anglais français – La liste à connaître absolument (Vidalingua)

WordReference.com