



Par Jacynthe de Saint-Hilaire

Trouver une façon d'aider!

Le présent article a pour thème : **la différence, c'est VOUS**. Nous voulons que chacun sache qu'il est un élément essentiel pour faire une différence.

72,8 p. 100 d'eau?

Le corps humain est composé à 72,8 p. 100 d'eau (ce qui ne laisse pas beaucoup de quoi s'exciter, non?). Heureusement, la grande différence entre les personnes réside dans la petite partie qu'on ne voit pas (mais qui se manifeste très vite), leur personnalité.

Voyons ce que Joan Legris, gestionnaire des ressources humaines à Geilencherken, a à dire :

« En tant que gestionnaires des ressources humaines, nous faisons la promotion des valeurs du programme Couronner la clientèle en donnant des ateliers et en maintenant l'accent mis sur les habiletés pour le service à la clientèle.

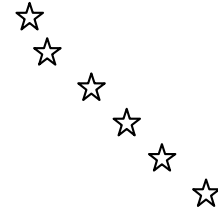
Ici en Europe, un militaire des FC en particulier fait preuve d'un leadership exemplaire dans ce domaine et mérite quelques lauriers. Il s'agit du Commandant Mike McGrath, qui a suggéré la devise officielle de l'USFC(E) : *Trouver une façon d'aider*. Il nous incite à remettre en question le statu quo et à ajouter de la valeur à chaque interaction. Si la réponse à une demande est « non », le Commandant McGrath met au défi les membres de l'équipe d'examiner les possibilités et de changer de mentalité. *Trouver une façon d'aider* ne signifie pas nécessairement qu'il faut acquiescer à n'importe quelle demande, mais que nous devons avoir une attitude de service à la clientèle positive et essayer d'agir dans le meilleur intérêt des personnes impliquées. »
SENSATIONNEL!

Si vous souhaitez travailler pour une organisation qui connaît du succès, et apprécier votre travail, vous devez vous engager à fournir le niveau de service le plus élevé dans tous les aspects de votre emploi. Cela vous aidera à tirer davantage de satisfaction de ce que votre emploi vous amène à faire.

Souvenez-vous, VOUS faites la différence!

La citation du mois

« Toute personne dans notre organisation, même si elle ne fait pas partie du personnel du service à la clientèle, a la capacité d'influer sur les relations avec la clientèle – La différence, c'est vous. »



Principes de service exceptionnel à la clientèle

1. Les clients ne se considèrent pas comme des clients, mais comme des personnes qui ont besoin de votre aide
2. Il ne suffit pas de s'occuper des clients – il faut se soucier d'eux
3. Ne faites pas qu'écouter – apprenez
4. Ne faites pas que résoudre des problèmes – créez des occasions
5. Un service formidable commence par une attitude formidable