



Le service à la clientèle en matière de prévention

Sylvain Dufresne

Directeur

Service de sécurité incendie de La Prairie



Sommaire de la présentation

- Introduction
- Les valeurs de l'organisation
- L'attitude
- Les attentes des clients
- Un client mécontent
- Le déroulement d'une visite
- Critères de sélection d'un TPI



Introduction

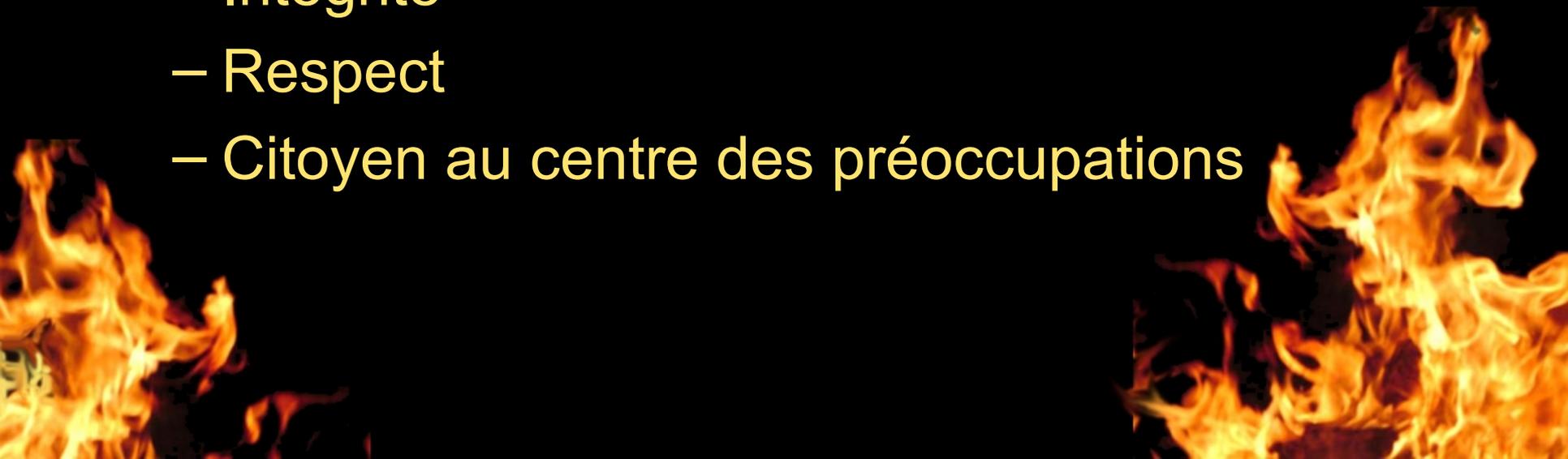
- Lorsque que vous êtes client, quel comportement ou attitudes vous importune?
- La réussite en prévention une question d'approche.



Les valeurs de l'organisation

Expliquer au personnel les valeurs de l'organisation

- Exemple de valeurs:
 - Professionnalisme
 - Intégrité
 - Respect
 - Citoyen au centre des préoccupations



L'attitude

Manière d'être
à l'égard de quelqu'un
(définition petit Larousse)



Votre attitude

- Envers le client influence votre comportement.
- Détermine le niveau de votre satisfaction professionnelle.
- Affecte tous ceux qui sont en contact avec vous, directement ou au téléphone.
- N'est pas prédéterminée. C'est vous qui choisissez d'afficher tel ou telle attitude.
- Ne se traduit pas seulement par le ton de votre voix mais aussi par votre maintien, par l'expression de votre visage et par vos comportements non-verbaux.



Les attentes des citoyens

- Communication
- Compétence
- Disponibilité
- Empathie
- Accessibilité
- Crédibilité
- Courtoisie
- Fiabilité
- Sécurité
- Tangibilité



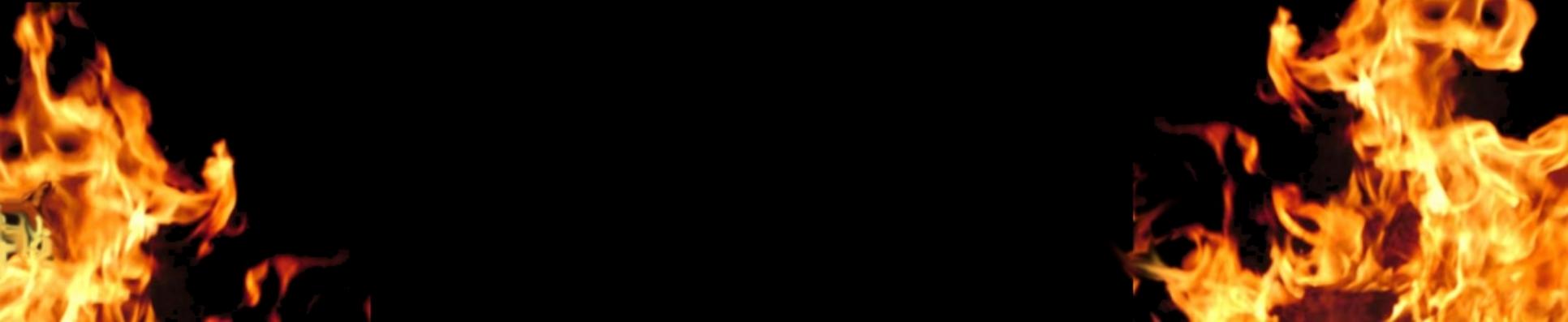
Un client mécontent

- Décodez le non-verbal.
- Sourire.
- Restez calme. ÉCOUTEZ-LE.
- Soyez empathique.
- Suggérez des solutions.
- Ramenez la conversation sur des faits précis.
- Utilisez un vocabulaire rassurant.
- Résumez la situation ou entente.
- Saluez chaleureusement.



Le déroulement d'une visite

- Se présenter et expliquer le but de votre visite.
- Si la personne refuse, demandez-lui si un autre moment lui convient.
- Effectuer votre visite en compagnie de l'occupant;
- Discuter avec lui, poser des questions, répondre à ses questions et lui signaler les anomalies.



Le déroulement d'une visite

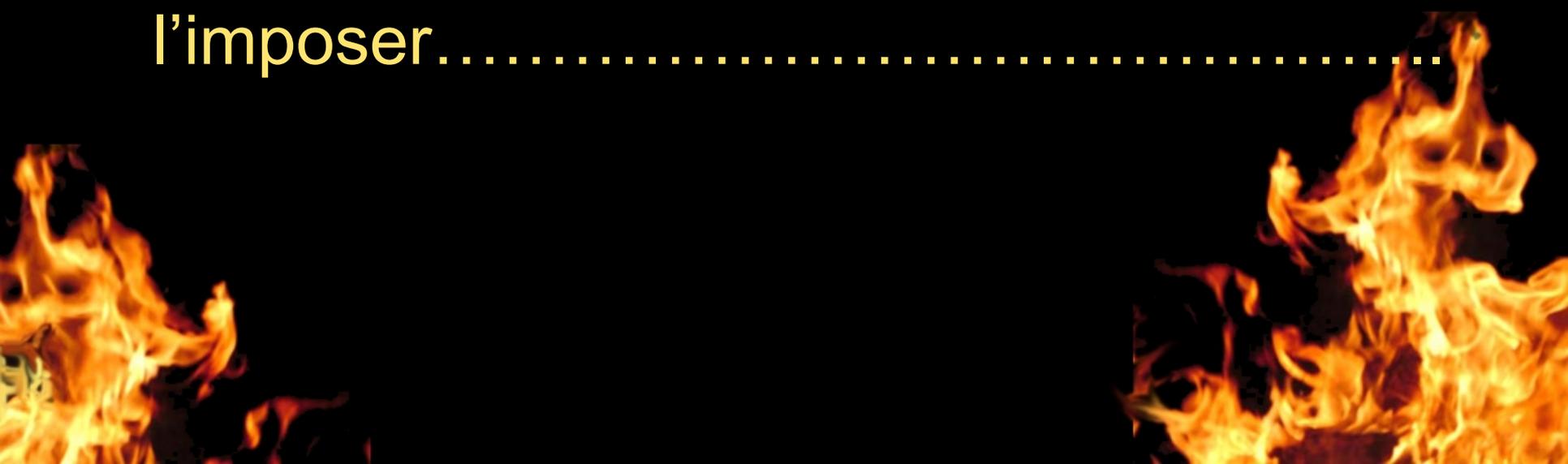
(suite)

- Ne répondez pas n'importe quoi; informez le citoyen que vous allez vérifier et communiquer avec lui.
- Signalez les anomalies.
- À la fin de la visite faire un cours bilan et informez le citoyen des étapes suivantes.



Critère de sélection d'un TPI

La COMMUNICATION est un des éléments importants que le TPI doit posséder comme compétence. Il doit être en mesure de vendre aux citoyens la prévention des incendie et non seulement l'imposer.....



MERCI!

