



Service à la clientèle

Ce questionnaire d'auto-évaluation vise à encourager une réflexion critique sur vos relations avec la clientèle.

Les énoncés suivants illustrent les bonnes pratiques professionnelles en matière de service à la clientèle. Cochez « oui » ou « non » selon ce qui correspond à vos habitudes actuelles.

Les réponses négatives constituent des occasions concrètes d'amélioration continue dans une perspective de prévention des réclamations et des poursuites en responsabilité professionnelle.

	OUI	NON
Encadrement et exécution du mandat		
Avant de convenir du mandat, je fournis une estimation réaliste du coût de mes services professionnels et j'obtiens l'accord de la clientèle par écrit.		
Je formalise les termes du mandat et les modalités financières dans une convention écrite signée par la clientèle.		
En cours de mandat, j'informe, par écrit, ma clientèle de toute circonstance pouvant entraîner une modification significative de l'estimation.		
Je transmets une facture détaillée à intervalles réguliers.		
Je reconnais mes limites et j'oriente la clientèle vers les ressources appropriées ou j'obtiens l'assistance nécessaire.		
Je gère mon horaire et ma charge de travail de manière à consacrer le temps requis au dossier de la clientèle.		
Je prends le temps de recueillir toutes les informations et les documents nécessaires pour bien comprendre la situation et accomplir efficacement le mandat.		
Je me prépare adéquatement, je respecte mes engagements et je fournis une prestation de travail de qualité.		
Accompagnement stratégique		
Je fais primer l'intérêt de la clientèle en agissant avec leadership et proactivité.		
J'expose les forces et les faiblesses du dossier et je transmets une opinion écrite à ce sujet.		
Je propose des solutions réalistes et adaptées aux besoins de la clientèle, en tenant compte des délais, du budget, des chances de succès et des impacts potentiels.		
Je favorise la désescalade du conflit et privilégie les modes de prévention et de règlement des différends.		
Je tiens compte de l'ensemble du contexte du dossier, y compris les paramètres politiques, réputationnels, environnementaux, financiers, institutionnels et psychosociaux.		



Service à la clientèle

	OUI	NON
Accompagnement stratégique (suite)		
J'assiste la clientèle et je lui laisse un temps suffisant à la prise de décisions libres et éclairées.		
J'obtiens les consentements requis, par écrit, à chaque étape du dossier.		
J'interviens dans les dossiers de manière à atteindre efficacement les objectifs de la clientèle.		
J'ajuste en continu la stratégie en faisant preuve de souplesse et d'agilité.		
Je gère les attentes de la clientèle tout au long du mandat pour m'assurer qu'elles restent raisonnables et atteignables.		
Communication claire et proactive		
Je communique de manière claire et efficace en adaptant mon approche en fonction de la clientèle et du contexte émotionnel ou conflictuel.		
Je fais preuve d'écoute active, de respect, de courtoisie, d'ouverture et d'empathie, en veillant à ce que mes biais, idées préconçues et préjugés n'interfèrent pas avec mon mandat.		
Je tiens la clientèle informée par écrit de l'évolution du mandat et des changements stratégiques à opérer, le cas échéant.		
Je transmets à la clientèle une copie de la correspondance, des procédures, des offres de règlement et de tout autre document important accompagnés de mes commentaires.		
Je fournis toutes les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation de mes services.		
Je prends le temps de répondre aux questions et je valide régulièrement la compréhension de la clientèle.		
Je réponds avec diligence à toutes les communications (appels téléphoniques, messages textes, courriels et lettres).		
Je me rends disponible et je suis ponctuel à mes rendez-vous.		
Amélioration continue		
Je sollicite la rétroaction de la clientèle à la fin du mandat et j'utilise les commentaires constructifs afin d'améliorer mes services.		