



Attentes BBAF - Service à la clientèle

Accueillir adéquatement :

- Dire « Bonjour »
- Être souriant
- Mettre en confiance
- Assurer notre confidentialité
- Préciser notre rôle
- Faire sentir à l'étudiant qu'il peut nous parler ou nous poser des questions sans être jugé

Intervenir avec politesse et courtoisie :

- Utiliser le vouvoiement, le s'il vous plait et le merci
- Avoir une bonne écoute
- Laisser l'étudiant s'exprimer et lui accorder le temps nécessaire pour le faire
- Être empathique à sa situation
- Reformuler pour mieux comprendre
- S'assurer de la compréhension de ses besoins
- Rappeler que nous sommes là pour l'aider
- Avoir des propos rassurants
- Maintenir un ton convenable
- Être capable de mettre ses limites avec diplomatie
- Être capable de transformer une discussion difficile en une discussion constructive, et ce, dans le respect
- Demander si nous avons bien répondu à toutes ses demandes

Agir de façon éthique :

- Traiter les demandes avec discrétion et confidentialité
- Fermer la porte de notre bureau lorsque requis
- Éviter les conversations de corridor concernant les dossiers des étudiants
- Éviter de mentionner les renseignements de l'étudiants devant des collègues qui ne sont pas concernés par notre consultation
- Garder une distance professionnelle
- Éviter la familiarité ou le jugement

Assurer le meilleur service à la clientèle :

- Offrir de nous appeler ou de revenir nous voir au besoin
- Être juste et rigoureux dans nos réponses et, au besoin, consulter la documentation disponible ou demander l'avis de collègues
- Prendre le temps de faire le tour du dossier de l'étudiant et ne pas se contenter de répondre uniquement à sa demande
- Suggérer des solutions
- Offrir de le recontacter afin de bien prendre connaissance de son dossier si des informations doivent être revérifiées
- Avoir le souci de revalider des informations même si l'étudiant a quitté, et ce, afin de trouver pour lui des informations ou des solutions supplémentaires pour son dossier
- Contacter l'étudiant pour l'aviser d'éléments nouveaux
- Utiliser une liste de vérification d'éléments importants à valider au dossier de l'étudiant afin qu'il puisse avoir toute l'aide et les informations dont il a besoin
- Référer aux bonnes ressources internes/externes et s'assurer que cette ressource soit au courant de la situation de l'étudiant
- Référer à un supérieur immédiat ou au SSP lors de situation plus problématique
- Répondre dans les meilleurs délais (voir déclaration de services pour les seuils)
- S'assurer de la qualité du français parlé et écrit