

Identifier les caractéristiques et les types de demandes

Chapitre 1 — Formation aux fondamentaux de la réception et du traitement des demandes clients. Ce cours aborde les différentes natures de demandes, les canaux de réception, la qualification, la priorisation et les outils utilisés dans le service client.

CHAPITRE 1

FORMATION SERVICE CLIENT

Plan du cours

Ce chapitre est structuré en cinq parties complémentaires qui permettent de maîtriser l'ensemble du processus de réception et de traitement des demandes clients, de leur identification jusqu'à leur enregistrement dans les outils dédiés.

01

Les natures de demandes

Information, devis, réclamation, commande, urgence

02

Les canaux de réception

Téléphone, email, accueil physique, formulaire en ligne

03

La qualification d'une demande

Objet, urgence, interlocuteur, délai attendu

04

La priorisation et l'orientation

Selon les procédures internes de l'organisation

05

Les outils de réception

Logiciel CRM, tableau de bord

Les différentes natures de demandes

Toute demande reçue par le service client ne se ressemble pas. Avant de traiter une demande, il est indispensable d'en identifier la nature. Cela permet d'adapter la réponse, de mobiliser les bonnes ressources et de respecter les délais appropriés. On distingue cinq grandes catégories de demandes.

Information

Le client cherche à obtenir des renseignements sur un produit, un service, une procédure ou un délai. Aucune action corrective n'est attendue, mais une réponse claire et rapide est essentielle.

Devis

Le client souhaite obtenir une proposition commerciale chiffrée avant toute décision d'achat. La demande implique une analyse des besoins et une transmission au service commercial ou technique.

Réclamation

Le client exprime une insatisfaction suite à un problème rencontré : produit défectueux, retard, erreur de facturation. Cette demande requiert une prise en charge prioritaire et empathique.

Commande

Le client passe ou modifie une commande. L'agent doit vérifier les informations, confirmer la disponibilité et s'assurer de la bonne saisie dans le système.

Urgence

La demande nécessite une intervention immédiate : panne critique, sécurité compromise, situation bloquante. Elle doit être escaladée sans délai vers les équipes compétentes.

La réclamation : une demande à part entière

Parmi les cinq natures de demandes, la réclamation mérite une attention particulière. Elle est souvent perçue comme une situation difficile, mais constitue en réalité une opportunité de renforcer la relation client lorsqu'elle est bien gérée.

Ce que ressent le client

- Un sentiment d'avoir été lésé ou mal servi
- Un besoin d'être écouté et reconnu
- Une attente de solution concrète et rapide
- Parfois de la frustration ou de l'anxiété

Ce que doit faire l'agent

- Accuser réception de la demande sans délai
- Écouter activement sans interrompre
- Reformuler le problème pour s'assurer de la compréhension
- Proposer une solution ou escalader vers le bon interlocuteur
- Assurer un suivi jusqu'à résolution complète



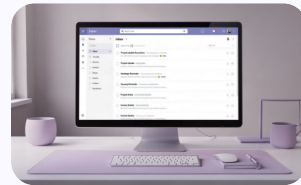
Les canaux de réception des demandes

Les demandes clients parviennent au service via différents canaux. Chaque canal possède ses propres caractéristiques en termes de réactivité attendue, de traçabilité et de mode d'interaction. Un agent performant maîtrise les spécificités de chacun d'eux pour adapter son comportement et sa posture professionnelle.



Téléphone

Canal synchrone par excellence. La demande est traitée en temps réel, ce qui exige réactivité, écoute active et maîtrise du langage verbal. L'agent doit gérer le stress, la reformulation et la prise de notes simultanément.



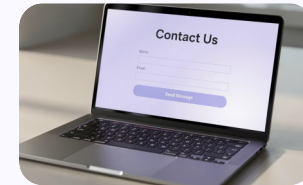
Email

Canal asynchrone permettant une réponse différée. Il offre le temps de la réflexion et de la formulation écrite soignée. Chaque email doit être traité dans les délais définis par la politique de service client.



Accueil physique

Le face-à-face implique une communication non verbale maîtrisée : tenue, posture, regard, sourire. La demande est traitée directement, avec une prise en charge immédiate du client présent.



Formulaire en ligne

Le client soumet sa demande via un espace numérique structuré. Les informations sont pré-formatées, ce qui facilite la qualification. L'agent doit traiter la demande dans le respect des délais annoncés sur la plateforme.

Caractéristiques des canaux de réception

Chaque canal présente des avantages et des contraintes spécifiques. Ce tableau comparatif permet d'identifier rapidement les exigences associées à chaque mode de contact afin d'adapter le traitement des demandes en conséquence.

Canal	Synchronicité	Traçabilité	Délai de réponse attendu	Niveau de formalisme
Téléphone	Synchrone (temps réel)	Faible (si non enregistré)	Immédiat	Oral — semi-formel
Email	Asynchrone	Haute (trace écrite)	24 à 48 heures	Écrit — formel
Accueil physique	Synchrone (présentiel)	Faible (si non enregistré)	Immédiat	Oral — formel
Formulaire en ligne	Asynchrone	Haute (données structurées)	Selon politique interne	Écrit — structuré

i Quel que soit le canal utilisé, toute demande reçue doit être enregistrée dans le système de suivi afin d'assurer sa traçabilité complète et éviter toute perte d'information.

La qualification d'une demande

Qualifier une demande, c'est recueillir et organiser toutes les informations nécessaires pour la traiter efficacement. Cette étape est fondamentale : une demande mal qualifiée entraîne des erreurs d'orientation, des délais inutiles et une insatisfaction client. La qualification repose sur quatre axes essentiels.

1

L'objet de la demande

Quelle est la nature exacte de la demande ? S'agit-il d'une information, d'une commande, d'une réclamation ? Il faut identifier le motif principal avec précision pour orienter correctement le traitement. Éviter les interprétations hâtives et reformuler pour valider la compréhension.

2

Le niveau d'urgence

La demande est-elle urgente ou peut-elle être traitée dans les délais standards ? Certains critères permettent d'évaluer l'urgence : impact sur l'activité du client, risque financier ou de sécurité, délai critique annoncé. L'urgence conditionne la priorisation.

3

L'interlocuteur

Qui est le demandeur ? Est-ce un client final, un revendeur, un partenaire, un service interne ? Identifier le statut et les coordonnées complètes de l'interlocuteur permet d'adapter la réponse et d'assurer un suivi personnalisé.

4

Le délai attendu

Quel est le délai souhaité ou imposé par le client ? Cette information conditionne le niveau de priorité attribué à la demande. Elle doit être confrontée aux délais internes pour évaluer la faisabilité et communiquer un engagement réaliste.

Comment qualifier efficacement une demande ?

La qualification s'appuie sur une méthode structurée d'écoute et de questionnement. L'agent doit adopter une posture proactive pour collecter toutes les informations nécessaires dès le premier contact, sans que le client ait besoin de répéter.

Les questions à poser

- « Quel est l'objet de votre demande ? »
- « Dans quel délai souhaitez-vous une réponse ? »
- « Êtes-vous en contact avec notre service pour la première fois ? »
- « Y a-t-il une urgence particulière à signaler ? »
- « Puis-je avoir vos coordonnées complètes ? »

Les erreurs à éviter

- Supposer la nature de la demande sans vérifier
- Négliger de noter le délai souhaité par le client
- Omettre d'identifier précisément l'interlocuteur
- Transférer la demande sans qualification préalable
- Ne pas reformuler pour valider la compréhension



Une demande non qualifiée est une demande susceptible d'être mal orientée ou traitée avec retard.

La fiche de qualification : un outil structurant

Pour garantir une qualification systématique et complète, les services clients utilisent des fiches de qualification ou des formulaires intégrés au CRM. Ces supports guident l'agent dans la collecte des informations essentielles et assurent une homogénéité de traitement entre tous les collaborateurs.

Champ à renseigner	Description	Obligatoire
Nom et prénom du client	Identification complète de l'interlocuteur	✓ Oui
Coordonnées de contact	Téléphone, email, adresse si nécessaire	✓ Oui
Nature de la demande	Information / Devis / Réclamation / Commande / Urgence	✓ Oui
Description détaillée	Résumé clair et factuel de la demande exprimée	✓ Oui
Niveau d'urgence	Faible / Moyen / Élevé / Critique	✓ Oui
Délai souhaité	Date ou délai communiqué par le client	⚠ Si mentionné
Canal de réception	Téléphone / Email / Physique / Formulaire	✓ Oui
Service destinataire	Service ou agent en charge du traitement	✓ Oui

La priorisation et l'orientation des demandes

Une fois la demande qualifiée, elle doit être priorisée et orientée vers le bon interlocuteur ou service. Cette étape est encadrée par les procédures internes de l'organisation et garantit que les ressources sont allouées de façon optimale. Une bonne priorisation évite les engorgements, réduit les délais de traitement et améliore la satisfaction client.

1

Réception

La demande arrive via un canal (téléphone, email, formulaire, accueil)

2

Qualification

L'agent identifie la nature, l'urgence, l'interlocuteur et le délai

3

Priorisation

Niveau de priorité attribué selon les critères et procédures internes

4

Orientation

Transmission au service ou agent compétent pour traitement

La priorisation s'effectue généralement selon une grille de niveaux définie par l'entreprise, tenant compte de l'impact de la demande, de l'urgence déclarée et du profil du client. L'orientation vers le bon service dépend de la nature de la demande et de l'organigramme interne.

Les niveaux de priorisation

La plupart des organisations structurent la priorisation des demandes en plusieurs niveaux. Ce système de classification permet à tous les agents d'agir de façon cohérente et équitable, en s'appuyant sur des critères objectifs et partagés plutôt que sur une appréciation personnelle.

Priorité critique

Situation bloquante ou à risque immédiat (panne totale, problème de sécurité, client VIP en attente). Traitement immédiat requis. Escalade automatique vers le responsable ou l'équipe dédiée.

Priorité haute


Demande urgente avec impact fort sur l'activité du client. Délai de traitement court (moins de 4 heures). Suivi renforcé et communication proactive sur l'avancement.

Priorité moyenne

Demande standard sans urgence déclarée. Traitement dans les délais habituels définis par la politique de service client (24 à 48 heures selon les organisations).

Priorité basse

Demande d'information générale ou demande différable. Traitement dans un délai plus large, sans impact immédiat sur l'activité du client. Peut être traitée en dehors des périodes de forte charge.

 Les niveaux de priorité et les délais associés varient selon les organisations. Référez-vous toujours aux procédures internes de votre structure.

L'orientation selon les procédures internes

L'orientation d'une demande consiste à la transmettre au service ou à l'agent le mieux placé pour y répondre. Cette démarche s'appuie sur une connaissance précise de l'organigramme interne, des compétences de chaque service et des règles de transfert en vigueur dans l'organisation.

Les critères d'orientation

- **Nature de la demande** : technique → SAV, commercial → ventes, financier → comptabilité
- **Profil du client** : grand compte, client particulier, partenaire revendeur
- **Niveau d'urgence** : escalade immédiate si critique
- **Disponibilité du service** : tenir compte des plages horaires et de la charge
- **Historique du dossier** : transférer au même interlocuteur si déjà en charge

Bonnes pratiques de transfert

- Toujours informer le client du transfert et du délai estimé
- Transmettre la fiche de qualification complète au service destinataire
- Ne jamais transférer sans avoir informé le destinataire
- Confirmer la prise en charge après transfert
- Enregistrer le transfert dans le système de suivi

Le respect des procédures internes

Les procédures internes définissent le cadre de travail de chaque agent. Elles précisent les règles à suivre pour chaque type de demande, les délais de traitement attendus, les niveaux d'escalade et les personnes à contacter. Le respect de ces procédures est non négociable : il garantit la cohérence du service rendu et protège l'agent en cas de litige.

Pourquoi respecter les procédures ?

Les procédures existent pour standardiser le service et éviter les traitements arbitraires. Elles permettent à chaque client de bénéficier du même niveau de qualité, quel que soit l'agent qui traite sa demande. Elles constituent également une protection juridique pour l'entreprise et ses collaborateurs.

Quand peut-on déroger à une procédure ?

En règle générale, toute dérogation doit être validée par un responsable. Un agent ne doit pas prendre seul la décision de contourner une procédure, même avec de bonnes intentions. Si une situation ne correspond à aucune procédure existante, il faut en référer à son supérieur hiérarchique.

Comment se tenir à jour des procédures ?

Les procédures évoluent régulièrement. Il est important de consulter régulièrement la documentation interne (intranet, manuel de procédures, notes de service), de participer aux réunions d'équipe et de signaler toute incohérence ou obsolescence à sa hiérarchie.

Les outils de réception et d'enregistrement des demandes

Pour traiter efficacement les demandes, les agents du service client disposent d'outils dédiés. Ces outils permettent d'enregistrer, de suivre et de partager les informations liées à chaque demande. Leur maîtrise est indispensable pour garantir la traçabilité des échanges et la continuité du service.



Le logiciel CRM (Customer Relationship Management)

Le CRM est l'outil central de gestion de la relation client. Il permet d'enregistrer chaque demande, de consulter l'historique complet des interactions avec un client, de suivre l'avancement des dossiers et de partager l'information entre les différents services. Il constitue la mémoire collective du service client et assure la continuité du traitement même en cas de changement d'agent.



Le tableau de bord

Le tableau de bord est un outil de pilotage qui offre une vue synthétique de l'activité du service : volume de demandes en cours, délais de traitement, taux de résolution, répartition par nature et par canal. Il est utilisé aussi bien par les agents pour gérer leur file de travail que par les responsables pour piloter la performance de l'équipe et anticiper les pics d'activité.

Le logiciel CRM : fonctionnement et utilisation


Le CRM est bien plus qu'un simple carnet d'adresses. C'est une plateforme collaborative qui centralise toutes les interactions avec les clients et facilite la coordination entre les équipes. Sa bonne utilisation est une compétence clé pour tout agent du service client.

Fonctionnalités principales du CRM

- Création et gestion des fiches clients
- Enregistrement des demandes et réclamations
- Suivi de l'avancement des dossiers (statuts)
- Historique complet des échanges (appels, emails, notes)
- Gestion des alertes et des relances automatiques
- Génération de rapports d'activité
- Attribution des demandes aux agents ou services

Règles d'utilisation du CRM

- **Saisir immédiatement** chaque demande dès sa réception, sans attendre
- **Être précis et factuel** dans les descriptions et commentaires
- **Mettre à jour le statut** du dossier à chaque étape du traitement
- **Ne jamais supprimer** d'information sans autorisation
- **Respecter la confidentialité** des données clients (RGPD)

 Un CRM bien renseigné est un CRM utile. La qualité des données dépend de la rigueur de chaque agent dans la saisie.

Le tableau de bord : un outil de pilotage

Le tableau de bord est un outil de visualisation de l'activité en temps réel ou sur une période donnée. Il permet aux agents de gérer leur propre file de travail et aux responsables de prendre des décisions éclairées sur l'organisation du service.

Pour l'agent

- Visualiser les demandes en attente de traitement
- Identifier les dossiers dont le délai approche
- Suivre sa propre charge de travail
- Prioriser ses actions de la journée

Pour le responsable

- Suivre la performance globale de l'équipe
- Détecter les goulots d'étranglement et les retards
- Répartir la charge de travail entre les agents
- Analyser les tendances par nature de demande et par canal

Indicateurs clés suivis

- Nombre de demandes reçues / traitées / en attente
- Délai moyen de traitement
- Taux de résolution au premier contact
- Répartition par canal et par nature de demande

Vue d'ensemble : du canal à l'enregistrement

Ce schéma récapitulatif illustre le parcours complet d'une demande depuis sa réception jusqu'à son enregistrement et son orientation. Chaque étape est interdépendante : une défaillance à l'une d'elles impacte l'ensemble du traitement.



Ce cycle s'applique à toute demande, quelle que soit sa nature ou son canal de réception. La maîtrise de chaque étape est la condition d'un service client performant, réactif et de qualité.

Les points essentiels à retenir

À l'issue de ce cours, voici les notions fondamentales que chaque agent du service client doit avoir assimilées pour identifier, qualifier, prioriser et enregistrer efficacement les demandes reçues.

Cinq natures de demandes à identifier
Information, devis, réclamation, commande et urgence — chacune requiert une réponse adaptée et un niveau de priorité spécifique. La nature de la demande conditionne l'ensemble du traitement.

Quatre axes de qualification indispensables
L'objet, l'urgence, l'interlocuteur et le délai attendu — qualifier une demande de façon complète et précise est la condition d'un traitement efficace et d'une orientation réussie.

Quatre canaux de réception à maîtriser
Téléphone, email, accueil physique et formulaire en ligne — chaque canal a ses propres exigences en termes de réactivité, de formalisme et de traçabilité. L'agent s'adapte à chacun d'eux.

Des outils au service de la traçabilité
Le CRM et le tableau de bord sont des outils incontournables. Leur bonne utilisation garantit la continuité du service, la mémoire des échanges et la performance collective de l'équipe.

Questions de vérification des acquis

Avant de passer au chapitre suivant, vérifiez votre bonne compréhension du cours en répondant aux questions ci-dessous. Ces questions portent sur les notions essentielles abordées dans ce chapitre.

Question 1

Quelles sont les cinq natures de demandes que peut recevoir un service client ? Donnez un exemple concret pour chacune d'elles.

Question 2

Quelles sont les différences principales entre un canal synchrone (téléphone, accueil) et un canal asynchrone (email, formulaire) en termes de traitement des demandes ?

Question 3

Quels sont les quatre axes à renseigner lors de la qualification d'une demande ? Pourquoi est-il important de les recueillir tous dès le premier contact ?

Question 4

Un client vous contacte par email pour signaler que sa commande livrée est endommagée et qu'il en a besoin pour un événement dans 24 heures. Quel niveau de priorité attribuez-vous à cette demande et comment l'orientez-vous ?

Question 5

Citez trois règles essentielles d'utilisation du CRM et expliquez pourquoi le respect de ces règles est important pour la qualité du service client.

Conclusion du Chapitre 1

Ce premier chapitre a posé les bases essentielles du métier d'agent du service client : savoir reconnaître une demande, comprendre par quel canal elle arrive, la qualifier avec rigueur, l'orienter selon les procédures et l'enregistrer dans les outils adaptés.

Ce que vous savez faire

Identifier les cinq natures de demandes, maîtriser les quatre canaux de réception, appliquer les quatre axes de qualification, prioriser et orienter selon les procédures internes, utiliser le CRM et le tableau de bord.

Ce qui vient ensuite

Le chapitre suivant abordera les techniques de communication adaptées à chaque nature de demande et à chaque canal, pour développer une posture professionnelle efficace et empathique face aux clients.

- ✔ Félicitations ! Vous avez terminé le Chapitre 1. Assurez-vous d'avoir répondu aux questions d'auto-évaluation avant de passer à la suite de la formation.