



Politiques et processus de gestion des appels et résolution de dispute

Politiques et processus de gestion des appels et résolution de dispute



DE QUOI S'AGIT-IL?

La gestion des appels au Club de Soccer Roussillon est essentielle pour offrir un service client de qualité, coordonner les activités du club et maintenir une communication fluide avec les membres, les bénévoles et les partenaires.

POLITIQUE DE RÉCEPTION DES APPELS

Heures de Disponibilité

Les appels sont reçus pendant les heures d'ouverture du bureau. Les heures de disponibilité typiques sont du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30, avec une extension pendant les périodes de pointe, comme les périodes d'inscriptions ou les événements importants.

Réception des Appels

Les appels entrants sont généralement reçus par l'administration.

GESTION DES APPELS

Catégorisation des appels : Les demandes peuvent être classées en plusieurs catégories, par exemple :

- Inscriptions ou renouvellements d'adhésion
- Demandes d'informations sur les programmes offerts
- Demandes d'informations sur les horaires, événements ou tournois
- Problèmes liés à l'équipement ou à la logistique
- Questions sur la formation et les entraîneurs
- Demandes de sponsors ou de partenariats
- Questions liées aux programmes de développement

PROCESSUS DE RÉPONSE ET DE SUIVI

Réponse Immédiate

Chaque appel est traité avec priorité. Si l'administration n'a pas immédiatement la réponse à la question, il informera l'appelant que l'information sera fournie dans les plus brefs délais, en prenant des coordonnées pour un suivi.

Suivi des appels non résolus

Les appels qui ne peuvent pas être résolus immédiatement doivent faire l'objet d'un suivi par courriel ou par téléphone. L'administration prendra le message détaillé et en fera part au personnel concerné, se prendra une note pour assurer un suivi dans les délais raisonnables.

Message clair et consistant

Les employés du club donneront des informations précises et cohérentes, surtout en ce qui concerne les tarifs, les horaires, les règlements ou les politiques du club.

Politiques et processus de gestion des appels et résolution de dispute



GESTION DES APPELS D'URGENCE

Protocole d'Urgence

En cas d'incidents ou de situations urgentes (comme un accident lors d'un match, un problème médical), il est essentiel de se conformer au plan d'action et d'urgence et mesure de sécurité.

CONFIDENTIALITÉ ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Protection des Informations

Les informations personnelles recueillies lors des appels sont protégées conformément à la législation sur la protection des renseignements personnels au Québec (loi 25). Cela inclut la confidentialité des informations sur les membres du club, les joueurs et les bénévoles.

RÉSOLUTION DE DISPUTE

Les politiques de gestion de disputes téléphoniques ont pour objectif de maintenir une relation positive avec le client tout en résolvant le conflit de manière équitable.

Principaux éléments des politiques :

- **Écoute active et empathie** : Le personnel a l'expérience en service à la clientèle et est formé pour écouter attentivement le client, comprendre ses préoccupations et répondre avec empathie. Cela contribue à désamorcer les tensions.
- **Respect des délais de réponse** : Les employés se sont engagés à répondre aux préoccupations dans un délai raisonnable. Le respect des délais améliore la satisfaction client.
- **Transparence et clarté** : Toutes les solutions proposées sont expliquées clairement, avec des informations transparentes sur les démarches à suivre.
- **Non-discrimination et impartialité** : Chaque client est traité de manière égale, sans favoritisme ou partialité.
- **Escalade en cas de nécessité** : Si la dispute ne peut pas être résolue au premier niveau, un mécanisme d'escalade est mis en place pour transférer l'appel à un supérieur rapidement.

ÉTAPES DU PROCESSUS DE GESTION DE DISPUTE AU TÉLÉPHONE

1. Prise de contact et identification du problème :

- L'administration commence par écouter attentivement le client, lui permettant d'exposer le problème.
- Une fois le problème identifié, l'administration s'assure de bien comprendre la situation avant de proposer une solution.

Politiques et processus de gestion des appels et résolution de dispute



2. Validation et vérification des informations :

- L'administration vérifie les informations pertinentes (compte client, historique des interactions, détails du service etc.).
- Cela permet de s'assurer que toutes les données nécessaires sont disponibles pour résoudre efficacement la dispute.

3. Expression de l'empathie :

- L'administration exprimera de l'empathie pour la situation du client (par exemple : « Je comprends que cela puisse être frustrant »).
- Cette étape est cruciale pour apaiser le client et créer une atmosphère de collaboration.

4. Recherche de solutions et négociation :

- L'administration propose une solution qui répond aux préoccupations du membre tout en respectant les politiques du Club.
- Si la solution initiale ne satisfait pas le client, l'administration peut engager un dialogue de négociation pour trouver un compromis.

5. Mise en œuvre de la solution :

- Une fois la solution convenue, l'administration mettra en place les actions nécessaires (par exemple, un remboursement, une modification de service).
- L'administration fournit également une confirmation écrite, si nécessaire, pour que le client ait une trace de l'accord.

6. Suivi et clôture de l'appel :

- L'administration s'assure que le membre est satisfait de la solution et répond à toute question restante.
- Un suivi est proposé, si nécessaire, pour s'assurer que la situation est bien résolue.
- L'appel est ensuite clôturé de manière professionnelle, avec une invitation à contacter à nouveau en cas de besoin.

7. Escalade si nécessaire :

- Si la dispute n'est toujours pas résolue après plusieurs tentatives, l'administration transfèrera les coordonnées de l'appelant à un supérieur.
- L'administration informe le membre du transfère d'appel et du délai estimé pour la résolution.

Club de Soccer Roussillon (CSR)

Christophe Cheillan
Directeur général CSR