

S comme ... Service

Le service est ce qui accompagne la fourniture de produits en ce sens où c'est qui permet à ce dernier d'être vendu, emballé, livré, maintenu, etc..

Le service est aussi l'image qui sera la moins visible de votre entreprise mais qui fera votre réputation : vous pouvez vendre la meilleure voiture du monde, si vous n'êtes pas capable de répondre aux questions de vos clients, vous aurez une image calamiteuse.

Le service est donc fondamental et les entreprises ont tendance à l'oublier, se contentant de se cantonner au domaine technique.

Le Service pour l'entreprise qu'est ce que c'est ?

Concrètement, on pourrait dire que le service est l'ensemble des actions qui mettent les personnes de votre entreprise en relation directe avec vos clients. Cela commence par l'accueil (physique ou téléphonique) puis continue avec la réalisation du devis, le suivi de la commande et enfin la livraison, puis se termine avec le SAV et la maintenance.

On se rend alors compte que le produit est presque un prétexte pour créer une relation entre l'entreprise et ses clients ! En tout cas, il ne faut absolument pas négliger ces aspects car ils sont fondamentaux.

Cas pratique

De tout temps, les clients ont été exigeants. Cela peut se comprendre car ils dépensent de l'argent pour quelque chose et ils attendent donc en retour un minimum de services.

La vraie difficulté est que les attentes des clients peuvent se nicher dans des endroits où on n'y pense pas comme par exemple la façon d'être accueilli au téléphone ou la possibilité de demander un devis le samedi soir !

Vous devez donc décomposer votre activité en étapes unitaires et identifier où vous apportez un service (ou en tout cas où vous êtes susceptible de le faire ...).

ABECEDAIRE PRATIQUE DE L'ENTREPRENEUR

Ensuite, vous devez aller voir vos clients et valider avec eux ce qui compte le plus pour eux et ce qu'ils attendent de vous et de vos collaborateurs. Certains diront qu'ils ne veulent pas attendre au téléphone, d'autres qu'ils veulent pouvoir s'asseoir quelque part en attendant qu'on s'occupe d'eux, etc..

Une fois que vous aurez identifié tous ces services attendus, il va falloir faire en sorte d'être à la hauteur des attentes de vos clients. Prenons l'exemple des devis. C'est un sujet sensible car c'est ce qui va permettre au client de savoir combien il va devoir déboursier pour avoir ce qu'il attend. Aujourd'hui personne ne songerait sérieusement à facturer le fait de faire un devis ... Mais il n'y a pas que cela : les gens veulent pouvoir avoir un devis depuis leur tablette ou leur PC le samedi soir à 2h du matin ... Vous comprenez alors que si vous avez automatisé cette tâche et qu'un algorithme est en mesure de fournir un devis en ligne, vous avez un avantage concurrentiel fort par rapport à vos confrères qui n'ouvrent que le lundi à 9h du matin ...

Offrir des services de qualité à vos clients ne se limite pas à ce type d'astuce. C'est un travail de tous les jours : vous devez être à l'écoute de vos clients. Pas pour en faire des rois, mais pour savoir quelles sont leurs attentes car si vous réussissez à y répondre, vous avez de bonnes chances de développer votre activité.

Et à celles et ceux qui pensent que réaliser tout cela prend du temps, il faut effectivement intégrer cette donnée dans votre démarche mais la considérer comme un investissement !

Alors, comment bien gérer le Service ?

Pour bien gérer le service en entreprise, il faut commencer par l'identifier ! Cette démarche se fait en décomposant votre activité en autant de sous-ensembles.

Ensuite, vous devez vraiment avoir une approche client : n'oubliez jamais que la raison d'être d'une entreprise est la fourniture de solutions à des problèmes et qu'à ce titre, le service que vous proposez en complément de vos produits a autant sinon plus de valeur à terme que ces derniers.

Enfin, les besoins évoluent avec le temps et le service que vous proposez aussi. Vous devez donc inscrire cette démarche dans le temps et être en permanence à l'écoute de vos clients : ils ont beaucoup à vous apprendre et en les écoutant vous disposerez d'une mine d'informations !