

DES LOGEMENTS DE QUALITÉ

Conseils à la clientèle



CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Définition

Méthode utilisée habituellement sur une base individuelle pour aider les clients à résoudre leurs problèmes de logement.

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Décrivez le type de ménages que vous desservez le plus souvent :

- Quelles sont leur taille et leur composition habituelles?
- Quelle est leur revenu moyen, par rapport à l'ensemble de la collectivité?
- Quels problèmes éprouvez-vous généralement lorsque vous communiquez avec le client?

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Quelles compétences, connaissances et caractéristiques un conseiller de la clientèle ou un conseiller en matière de logement doit-il avoir?

(Liées ou non aux programmes)

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Techniques d'interrogation

- Concentrer la discussion sur l'information qu'il vous faut.
- Recourir à des questions ouvertes pour stimuler la discussion.
- Poser des questions fermées pour obtenir des réponses précises.
- Mettre en pratique les techniques d'écoute active.

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Obtenir des renseignements valables

Objectif :

Employer des techniques d'interrogation qui vous permettront d'en savoir le plus possible sur les passe-temps ou les intérêts particuliers de votre partenaire.

- Vous devez poser **deux** questions **ouvertes** et **deux** questions **fermées**.
- Temps prévu – 15 minutes :
 - cinq minutes pour préparer les questions;
 - cinq minutes pour réaliser l'entrevue;
 - cinq minutes pour faire le bilan avec le partenaire.

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Les quatre questions de l'entrevue-conseil

- Pourquoi?
- Quand?
- Où?
- Quoi?

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Les quatre étapes de l'entrevue-conseil

- **Étape 1** - La préparation
- **Étape 2** - L'entrée en matière
- **Étape 3** - L'entrevue en tant que telle
- **Étape 4** - La conclusion

CONSEILS À LA CLIENTÈLE



Types de clients :

- M. Dépensier
- M. Économe
- M. de la Nouvelle Paye
- M. Endetté
- M. Malchance
- M. Saisonnier
- M. L'Oubli



CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Plan de dépenses

« Plan déterminant comment vous dépenserez votre argent sur une période donnée (aussi appelé le budget). »

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Étape 1

Calculer le revenu et les dépenses

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Étape 2 Personnaliser les dépenses

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Étape 3

Assurer le suivi des dépenses

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Étape 4

Faire des redressements

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Les trois étapes des conseils en cas d'arriérés

1. Avant la rencontre – la préparation de l'entrevue
2. À la rencontre – la tenue de l'entrevue
3. Après la rencontre – le suivi

Tâches : Préciser les tâches exécutées à cette étape.

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Définir :

- l'entretien ménager
- l'entretien
- les réparations

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

- **Entretien ménager**
 - Gestion quotidienne de la maison.

- **Entretien**
 - Tâches précises exécutées régulièrement, habituellement dans le but de prolonger la durée utile de la maison. Les bonnes habitudes d'entretien peuvent réduire les réparations coûteuses.

- **Réparations**
 - Travaux requis si une partie de la maison s'use ou se brise du fait de l'usure normale.

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Conseils avant l'emménagement et au moment de l'emménagement

Que devez-vous dire au client ou faire pour lui à ces deux étapes?

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Conseils après l'emménagement

Que devez-vous dire au client ou faire pour lui à cette étape?

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

Exercice de récapitulation

Veillez compléter l'une des phrases suivantes :

- Une chose que j'aimerais changer en ce qui concerne la prestation de conseils à la clientèle est . . .
- J'aimerais en savoir plus sur . . .
- Une ressource ou de l'assistance que je peux fournir est . . .
- Une chose que je peux faire pour aider est . . .