

« Bonjour »

“Welcome”

Le programme Aide aux entreprises

Par où commencer?

Incorporer le bilinguisme aux opérations quotidiennes de votre organisme, c'est d'abord offrir à vos clients la possibilité de se faire servir et de communiquer dans la langue de leur choix. Votre professionnalisme en cette matière sera apprécié de votre clientèle et vous serez les premiers à en profiter!

Des bénéfices pour vous!

- Touchez un plus large potentiel de clients.
- Attirez et fidélisez votre clientèle.
- Augmentez la qualité de votre service à la clientèle.
- Surpassez les attentes de vos clients.
- Faites en sorte que vos clients se sentent valorisés et respectés.

Service en personne et au téléphone — c'est la première impression qui compte!

- Une épinglette ou un macaron identifiant clairement les employés bilingues incite le client à s'adresser dans la langue de son choix.
- Demandez à votre personnel d'accueillir les clients dans les deux langues : « Hello, Bonjour » ou « Bonjour! May I help you? »
- Assurez-vous que les employés unilingues qui sont interpellés dans l'autre langue offrent immédiatement de diriger le client à un préposé bilingue en se servant de la formule suivante ou de son équivalent : « One moment please, let me get you a bilingual salesperson. » ou « Un instant s'il vous plaît. »
- Désignez clairement les comptoirs offrant un service bilingue.
- Assurez la présence d'au moins un employé bilingue au service à la clientèle en tout temps.
- Diffusez des messages bilingues — et pourquoi pas de la musique en anglais et en français — sur le système de diffusion publique du commerce.
- Offrez un message d'accueil et des options de menu bilingues dans votre système téléphonique automatisé.
- Demandez une rétroaction à vos clients concernant la qualité de vos services bilingues.

Pour obtenir plus de renseignements ou pour vous procurer un service, veuillez communiquer avec l'équipe du programme Aide aux entreprises :

Tél. : 613-744-3037
Télec. : 613-744-3572
com@rga.ca
aide-aux-entreprises.ca

Renvoi à un autre employé et transfert d'appels

1. Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
2. Dites à votre client que vous allez demander à quelqu'un d'autre de le servir.
3. Informez votre collègue de la langue d'usage du client.

Matériel imprimé

- Produisez du matériel promotionnel bilingue : circulaires, catalogues, menus, reçus de caisse, étiquetage de produits, panneaux-réclames, cartes d'affaires, etc.
- Employez un affichage bilingue à l'intérieur et à l'extérieur du commerce et sur les voitures de la compagnie.
- Ayez du matériel de lecture en français et en anglais dans votre salle d'attente.
- Combinez des renseignements bilingues dans l'annuaire téléphonique, y compris les pages jaunes, et affichez votre description dans la section en français et en anglais de l'annuaire.
- Ayez un site Internet bilingue.

Une partie de l'information présentée ci-dessus a été généreusement offerte par Patrimoine canadien et par l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

« Bonjour »

“Welcome”

Ressources utiles

Site internet « Vers une organisation bilingue — guide et outils pratiques » disponible au www.patrimoinecanadien.gc.ca/guide; Patrimoine canadien a créé un site qui offre une panoplie d'outils et de stratégies aux organisations.

Vidéocassette « Les langues officielles : une question de service » produite en 2000 par la Division des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et ses partenaires qui est disponible au www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/versions/lm-md_f.pdf.