

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Les clients sont à la base même de toute entreprise, représentant à la fois sa raison d'être et la source des revenus dont elle a besoin pour couvrir ses dépenses et réaliser des bénéfices.

Le Programme de gestion des récipients à boisson exige que les clients se rendent dans un centre de remboursement (CR) pour obtenir le remboursement de la consigne sur leurs récipients à boisson vides. Il est donc utile pour les exploitants de CR de réfléchir à ce qu'ils offrent du point de vue du client.

Lorsque les clients visitent un CR, ils peuvent s'attendre à ce qui suit :

- un centre propre, sûr et bien organisé;
- un service courtois, rapide et efficace;
- un dénombrement précis de leurs récipients à boisson, et un reçu de leur transaction.

Les clients auront davantage tendance à rapporter leurs récipients à boisson si l'expérience est agréable. À l'inverse, une expérience désagréable pourrait très bien influencer négativement sur leur motivation à recycler, les menant à jeter leurs récipients, ou simplement à recourir aux options de collecte en bordure de rue (sac ou bac bleu), en renonçant de ce fait au remboursement de la consigne. Les pages suivantes ont pour but de donner aux exploitants de CR des idées et des conseils utiles à transmettre à leur personnel, l'objectif étant d'améliorer le service à la clientèle/l'expérience de remboursement.

Conseils pour l'interaction avec les clients

1. Accueillez chaleureusement les clients. Même si vous êtes en train d'aider quelqu'un, levez les yeux et laissez voir à chaque nouvelle personne qui arrive que vous vous êtes aperçu(e) de sa présence.
2. La priorité pour le dénombrement devrait toujours être accordée aux clients qui font la file. Entre les clients, le personnel pourrait procéder au triage de récipients ou au dénombrement des matériaux en vrac ou déposés, mais les employés affectés à la zone de service à la clientèle devraient cesser ce qu'ils font dès qu'une personne se présente ou prend place dans la file, et lui accorder toute leur attention.
3. Utilisez, lorsque l'occasion se présente, des questions ouvertes pour discuter avec les clients.
4. Répondez aux questions et fournissez l'information pertinente.
5. Comptez les récipients en présence du client, confirmez le remboursement total, puis procédez au paiement. Offrez au client un reçu.
6. Si votre CR offre des options de dépôt, invitez poliment les clients que vous voyez faire la file à se rendre directement à la zone de dépôt, afin de leur éviter d'avoir à patienter inutilement. Un membre du personnel pourrait leur offrir son aide, au besoin, pour un traitement rapide de leur transaction.
7. Remerciez chaque client de recycler, et invitez-le à repasser vous voir.
8. Faites preuve d'empathie et de courtoisie dans le traitement des plaintes des clients. Ne vous énervez jamais, et n'utilisez jamais de langage grossier.
9. Référez les clients à la personne en charge (gérant.e) lorsqu'une aide supplémentaire est nécessaire pour traiter une plainte ou une demande de renseignements.

Comment rejeter les récipients

Il arrivera que des clients apportent au CR des récipients que vous devrez rejeter, soit parce qu'ils ne sont pas consignés, soit parce qu'ils sont contaminés ou endommagés. Pour vous aider à faire face à ces situations, vous et votre personnel pouvez vous reporter aux mises en situation suivantes et aux exemples de réponses fournis.

Mise en situation	Exemples de réponses
Récipient cassé	Pour obtenir le remboursement de la consigne, vos récipients à boisson doivent être en bon état. Nous ne pouvons malheureusement pas accepter les bouteilles en verre cassées et les récipients déchiquetés en petits morceaux (refusez poliment le retour).
Récipient sale	Pour obtenir le remboursement de la consigne, assurez-vous de vider vos récipients avant de les apporter à notre centre de remboursement. Ils doivent également être propres. Pour des raisons de santé et de sécurité, nous ne pouvons pas accepter : • les récipients à boisson contenant des déchets dangereux (refusez poliment le récipient). • les récipients à boisson contenant des déchets organiques (refusez poliment le récipient). • les récipients à boisson contenant une quantité importante de liquide (demandez au client de les vider sur place, s'il le peut, dans un endroit approprié, et rappelez-lui de les vider la prochaine fois). • les récipients à boisson remplis de débris ou de quoi que ce soit d'autre (demandez au client de les vider sur place, s'il le peut, dans un endroit approprié, et rappelez-lui de les vider la prochaine fois). • les récipients à boisson recouverts de boue, de peinture ou d'autres résidus importants (demandez au client de nettoyer le récipient sur place dans un endroit approprié, s'il y a lieu, ou refusez poliment le récipient et rappelez au client de nettoyer/essuyer ces récipients avant de les apporter la prochaine fois).
Récipient sans étiquettes ni indication selon laquelle il serait consigné	Pour obtenir le remboursement de la consigne, nous vous demandons de bien vouloir laisser les étiquettes sur vos récipients et de ne pas aplatis les récipients. Malheureusement, nous ne pouvons pas accepter : • les récipients à boisson dont l'étiquette a été retirée (acceptez-le, mais rappelez poliment au client de ne pas décoller les étiquettes la prochaine fois). • les canettes écrasées (comme une rondelle), l'étiquette étant alors illisible (refusez poliment le récipient). • les récipients aplatis (acceptez-les, mais rappelez poliment au client de ne pas les aplatis la prochaine fois).

Mise en situation	Exemples de réponses
Récipient non consigné	Seuls les récipients à boisson sur lesquels vous avez versé une consigne donnent droit à un remboursement. Malheureusement, nous ne pouvons pas rembourser : • les récipients à boisson qui ne sont pas consignés. • les contenants autres que les récipients à boisson et les matières recyclables en général, parce qu'ils ne font pas partie du Programme de gestion des récipients à boisson, et que vous n'avez pas payé de consigne sur ceux-ci. Dans les deux cas, invitez le consommateur à se reporter à une affiche ou à un document expliquant quels récipients à boisson sont consignés et lesquels ne le sont pas. C'est également une bonne idée de conserver le récipient/la matière recyclable/le déchet qui vous est rapporté par le consommateur et de l'éliminer adéquatement (poubelle ou bac de recyclage) plutôt que de le rendre au client. Dites au client que vous pouvez vous charger d'éliminer adéquatement l'article pour lui, mais ne pouvez malheureusement pas offrir de remboursement pour les articles non consignés. Si le client insiste qu'il a versé une consigne pour un produit qui n'est pas consigné, il est préférable de lui rembourser le produit. Après lui avoir remboursé le produit, envoyez un courriel à Encorp avec une photo du produit, en informant Encorp de la situation et en fournissant autant d'informations que possible sur le lieu d'achat du produit. Encorp pourra alors vérifier auprès du détaillant/producteur si une consigne a été facturée par erreur, car cela arrive parfois.

EXEMPLE

Liste de contrôle pour l'apparence d'une zone de service à la clientèle intérieure

- ☐ La zone de service à la clientèle est-elle bien éclairée?
- ☐ La zone de service à la clientèle est-elle chauffée les jours de grand froid, lorsque le centre est ouvert?
- ☐ Le plancher est-il sec et exempt de tessons de verre, de cartons, de sacs en plastique, de déchets, de débris et d'autres dangers?
- ☐ Y a-t-il quoi que ce soit de dangereux en hauteur, au-dessus de la tête des clients?
- ☐ La zone de service à la clientèle est-elle bien aménagée, facilement accessible et identifiée?
- ☐ L'aménagement contribue-t-il à faciliter la circulation des matériaux?
- ☐ Y a-t-il actuellement des objets dans la zone de service à la clientèle qui entravent l'accès aux tables de comptage/tri, et qui devraient être éliminés?
- ☐ Les tables de comptage/tri sont-elles propres, désinfectées et en bon état, ou doivent-elles être réparées ou remplacées?
- ☐ Y a-t-il, devant chaque table de comptage/tri, des poubelles propres, afin que les clients puissent y jeter tout contaminant? Ces poubelles auraient-elles besoin d'être lavées pour en éliminer les taches, ou éliminer de fortes odeurs désagréables?
- ☐ Les zones interdites aux clients sont-elles désignées comme telles?
- ☐ Le matériel d'éducation des clients/promotionnel et les affiches en lien avec le Programme de gestion des récipients à boisson sont-ils clairement visibles/à la disposition des clients?
- ☐ Les stations de lavage et de désinfection des mains sont-elles propres, et y trouve-t-on du savon et des serviettes, ou du désinfectant pour les mains? Les distributeurs de savon/désinfectant pour les mains doivent-ils être remplis?
- ☐ Les toilettes sont-elles propres et bien indiquées?
- ☐ Les murs, les fenêtres, les portes et les enseignes sont-ils propres?
- ☐ La peinture commence-t-elle à jaunir ou à se décolorer? Peut-être est-il temps de donner un coup de pinceau.

EXEMPLE

Liste de contrôle pour le nettoyage d'un centre de remboursement

Date	Heure	Initiales	Tâches
TOUS LES JOURS			
			Garder les présentoirs propres et ordonnés.
			Veiller à la propreté des tables de comptage et de tri.
			Désinfecter régulièrement tout au long de la journée de travail.
			Vaporiser régulièrement un désinfectant sur les surfaces susceptibles d'être touchées, tout au long de la journée.
			Balayer le plancher.
			Passer la vadrouille/nettoyer les planchers collants.
			Passer l'aspirateur sur tous les tapis d'entrée et dans toute la zone de service à la clientèle.
			Vider les poubelles et sortir les ordures.
			Vérifier que tous les planchers, les escaliers, les rampes, les paliers, les marches et les entrées accessibles au public sont balayés et exempts de débris/dégagés.
			Vérifier que l'extérieur du bâtiment est bien éclairé.
			Ramasser les débris autour du bâtiment.
			Déneiger et déglacer tous les escaliers et rampes extérieurs. Épandre du sable ou du sel au besoin.
			Déneiger et déglacer la zone de chargement. Épandre du sable ou du sel au besoin.
			Vérifier qu'il n'y a pas, dans les gouttières et au bord du toit, de débris ou de matériaux qui pourraient se déloger et tomber sur un client, causant des blessures; s'il y en a, les éliminer rapidement.

TOUTES LES SEMAINES OU AU BESOIN

			Réapprovisionner les stations de lavage des mains en papier et en savon/désinfectant.
			Nettoyer toutes les cuvettes et tous les éviers, désinfecter les toilettes et vérifier qu'elles sont bien approvisionnées en savon et en papier.
			Laver les poubelles lorsqu'elles sont tachées ou dégagent de fortes odeurs.
			Vaporiser et nettoyer les fenêtres.
			Nettoyer les poignées de porte sales.
			Épousseter les tablettes, les rebords de fenêtre et les présentoirs permanents.
			Épousseter les endroits difficiles d'accès et éliminer les toiles d'araignée au plafond.
			Dépoussiérer les luminaires et enlever toutes les toiles d'araignées.
			Vérifier l'extérieur du bâtiment afin de déceler toute réparation nécessaire aux fenêtres, aux portes, au revêtement, à la peinture, à la signalisation et aux garnitures.
			Tondre le gazon.
			Tailler et entretenir les plates-bandes, les buissons et les arbres.
			Veiller à ce que le bâtiment demeure exempt de rongeurs et d'animaux nuisibles.
			Remplacer les enseignes jaunies ou endommagées.
			Contacter Encorp pour remplacer les enseignes et pour obtenir des feuillets d'éducation pour les clients au besoin.