

CONGÉS : TRÈS BELLES RELATIONS CLIENT ET INVERSEMENT

Pierre Fischof
pierre.fischof@adeli.org

Résumé :

Le numérique peut aider à générer les meilleures relations clients et les pires. Les congés sont aussi l'occasion de l'expérimenter. Cet article en fournit quelques illustrations.

Mots-clés :

Relation client, convivialité, numérique, usage, efficacité, harmonie



Comme on le sait, l'usage du numérique peut s'étendre du meilleur au pire et réciproquement. Et le recours au numérique être parfaitement adapté ou constituer contrairement un boulet inutile et handicapant.

Nos observations dans le domaine touristique peuvent, à l'occasion des congés ou de moments de repos, nous aider à discerner les usages harmonieux du numérique propices à la convivialité et à l'efficacité dans la relation client et inversement.

DEUX BELLES EXPÉRIENCES CLIENT

Une utilisation conviviale et harmonieuse du numérique



En randonnées touristiques dans les Alpes du Dachstein, en Autriche, nous nous sommes arrêtés plusieurs fois pour boire ou parfois pour manger, la plupart du temps avec nos propres victuailles mais de temps en temps aussi dans des auberges de montagne. L'expérience humaine, gastronomique et numérique vécue autour de l'une d'entre elles m'a particulièrement frappé.

Parmi plus d'une quinzaine d'immenses tables au soleil protégées pour beaucoup d'un parasol, des amis étaient déjà attablés et avaient presque terminé au moment où nous sommes venus les saluer. Puis nous avons donc choisi une table où des places étaient libres, non sans avoir

attentivement observé aux tables autour ce qu'il y avait de bon à manger. Peu de temps après notre installation, un serveur sympathique en costume tyrolien est venu aimablement nous demander si nous avions déjà choisi ce que nous souhaitions consommer. Après quoi, il prit notre commande qu'il enregistra rapidement sur ce qui pouvait ressembler à un Game Boy, une calculatrice ou un smartphone.

Une fois la commande prise, le garçon continua, à ma surprise, au lieu de rentrer aux cuisines comme je m'y serais attendu, à circuler entre les autres tables pour s'enquérir des besoins de chacune et chacun et voir si tout se passait selon les désirs de chacun. J'ai alors supposé à tort qu'il nous faudrait attendre en conséquence un certain temps pour que notre commande soit traitée au bar comme en cuisines mais je me trompais. En effet, quelques minutes plus tard, une jeune personne chargée d'un plateau alléchant se dirigea droit vers notre table avec ce que nous avions commandé, nous demandant simplement de préciser l'attribution de chaque boisson et aliment afin de nous servir, avant de nous souhaiter avec le sourire un très bon appétit en nous quittant.

Même si nous avons choisi des plats du jour, ce qui rendait sans doute plus facile le service, tout était bon, convivial et efficace, et cela malgré la bonne centaine de clients présente, pour la plupart à l'extérieur et pour une petite partie à l'intérieur, à l'heure du « coup de feu » de l'heure du déjeuner.



Une expérience conviviale sans électronique

L'autre très bonne expérience s'est passée dans un petit restaurant familial de montagne, construit amoureusement comme un chalet avec des bois très anciens, lequel n'offrait qu'une demi-douzaine de grandes tables encadrées de bancs. La gestion artisanale de ce restaurant pouvait donc se faire, pour ce qui concerne le « front office » de la relation client, essentiellement oralement et à l'aide de calepins et de crayons.

Un excellent accueil nous était réservé par le restaurateur et son fils qui nous salua, nous expliqua la carte, nous questionna, nous conseilla, nous nourrit grâce aux personnes qui étaient en cuisine, et nous conta de bonnes anecdotes. Certes, en allemand, ce que je ne comprenais que très imparfaitement, mais tout de même.

Il est clair bien sûr que la comptabilité quotidienne du restaurant devait être informatisée, mais le processus de la relation client était tout simplement humain, convivial, efficace, harmonieux et bien organisé. Et les deux personnes en charge de la relation client investies et disponibles, sans sacrifier pour autant la bonne relation, soignée et harmonieuse, avec la cuisine...

UNE PETITE EXPÉRIENCE DISHARMONIEUSE

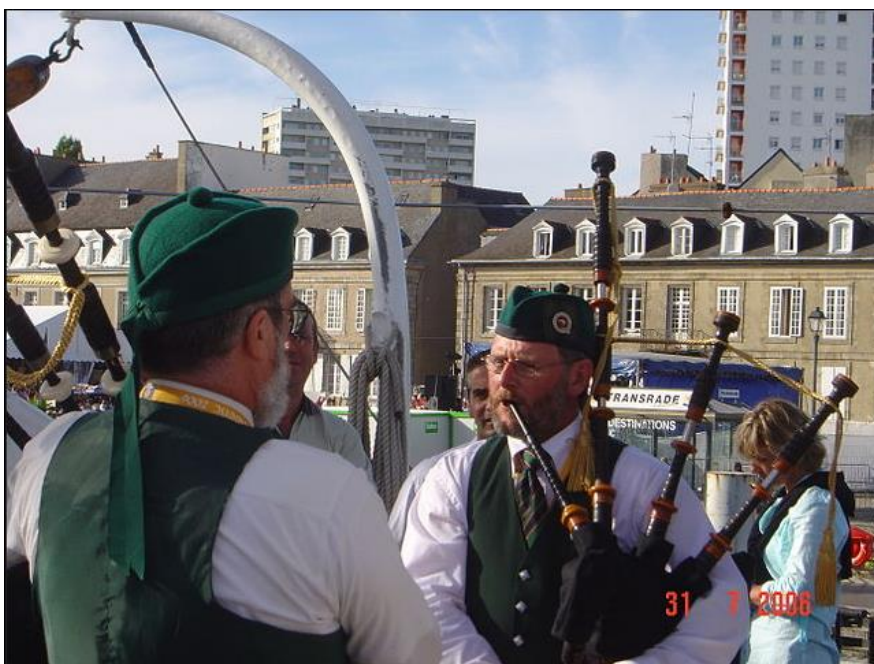
Un magnifique festival celtique...

Quelques semaines après ces belles expériences autrichiennes, que d'autres ont sans doute aussi bien vécues en France, j'ai eu la chance de passer quelques jours à Lorient chez mon frère, en même temps que les trois derniers jours du Festival Interceltique, par certains côtés si merveilleux, qui s'y tenait.

Nous balader parmi de très bons concerts et des stands attractifs autour du port de plaisance fut vraiment réjouissant. Quelles que soient les contraintes des contrôles de sécurité, tout de même moins méchantes qu'à l'aéroport.

Beaucoup d'artistes venus de diverses régions du monde, comme l'Espagne et la région d'Acadie au Canada, étaient tout ce qu'il y avait de plus entraînants, comme divers chants bretons typiques provoquant souvent les mouvements de danse du public façon Fest-Noz...

La plupart des relations avec les artistes et avec les commerçants se passèrent le mieux du monde. Pourtant, contrastant avec celles-ci, l'une d'entre elle retint pourtant mon attention d'observateur et explorateur des systèmes d'information par son apparence de « totale absurdité ».



Le Queensland Irish Association Pipe-band, premier groupe australien invité en 1985, ici en 2006
(Wikipedia : XIIIfromTOKYO — Travail personnel CC BY-SA 3.0)

Deux crêpes « impossibles » au royaume d'Alice

L'après-midi du dimanche, à un stand de crêperie, nous eûmes l'immense tort, semble-t-il, de vouloir y consommer des crêpes. Ce que nous fîmes malgré tout finalement, quels que soient les trésors d'ingéniosité déployés par les personnes présentes, probables bénévoles sans doute fatigués par la fin de dix jours de festival, pour nous démontrer que c'était le projet le plus extravagant, déplacé et absurde que nous pouvions avoir à ce moment-là... Mais nous étions de bonne humeur.

Pour commencer, les trois personnes présentes derrière le bar s'efforcèrent de nous montrer, je suppose, qu'elles étaient occupées par une conversation aussi indispensable qu'interminable et qu'il était hors de propos de suspendre même un instant. Nous fîmes tout d'abord preuve d'une longue patience en attendant, puis poussâmes l'audace jusqu'à leur demander aimablement si nous pouvions commander des crêpes, ce qui sembla les désarçonner, tant notre question semblait être une bizarrerie d'« extraterrestres ».



Le Lapin blanc, illustration de John Tenniel (1865).

Le travail derrière le bar apparut finalement organisé selon une division rigide des tâches taylorisées à l'extrême, puisque l'on utilisa une grande quantité d'énergie pour nous faire comprendre qu'il n'était pas question de demander aux deux personnes en train de réaliser des crêpes derrière le bar mais uniquement à la seule personne des trois habilitée à prendre une commande, ce que, bien évidemment, rien n'indiquait...

Avec beaucoup de difficultés et de semblant d'autorité, la personne habilitée finit par prendre notre commande, non sans « se débattre » le plus bruyamment du monde avec un petit terminal informatique portatif qui ressemblait tant, lui aussi, à une calculette, et dont l'usage semblait, à ses dires, lui être imposé contre son gré pour enregistrer les prix des consommations, ainsi, accessoirement que pour régler optionnellement les consommations au moyen d'une carte créditée spécifiquement pour le festival.

Après beaucoup de palabres et un long temps d'attente, nous finîmes par obtenir plus tard nos assiettes de crêpes à emporter nous-mêmes à une table encore souillée de déchets, non sans une série de questions et de considérations verbeuses pour savoir si les crêpes étaient bien celles que nous avions demandées....

Les crêpes étaient très acceptables mais le plaisir en était quelque peu « pollué » par leur contexte...

J'ai imaginé depuis qu'il s'agissait sans doute d'une émission de télévision tournée humoristiquement en caméra cachée, tant la ficelle en paraissait trop grosse pour ne pas avoir été montée de toutes pièces... Mais personne ne surgit malheureusement de derrière l'écran pour nous avouer la bonne « farce » et nous faire rire de bon cœur du tour que l'on nous avait joué...

UN REGARD REPOSÉ

L'un des intérêts de nos expériences touristiques en vacances est, hors de nous rappeler de beaux souvenirs, qu'elles nous aident à éclairer beaucoup d'expériences effectuées dans nos vies professionnelles ou personnelles de tous les jours.

Nous laisserons donc à chaque lecteur le soin de rapporter ses propres expériences de détente pour en tirer aussi les plus intéressants bénéfices...