

Dans la peau d'un client

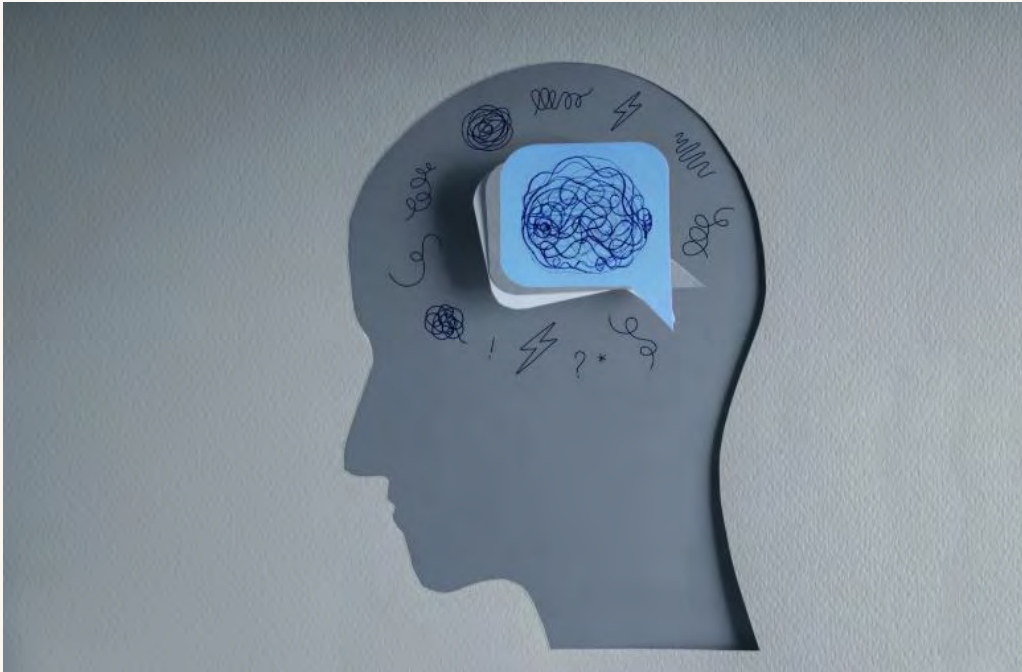
Comment les sciences de la consommation
transforment les services

Sciences de la
consommation



Dans la peau d'un client

Qui ici a déjà laissé tomber un service parce que c'était trop compliqué?



Deux vidéos à observer

Pour chaque vidéo, repérez :

- ce que la cliente ou l'étudiante ressent
- ce qui complique son expérience



Mise en situation 1
Service à la clientèle

Situation 1 — Service à la clientèle

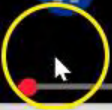
Une cliente se rend directement au comptoir.

Contexte :

- elle a déjà demandé le même changement 3 fois
 - le changement n'est toujours pas fait
 - elle doit tout réexpliquer
 - elle termine entre exaspération et humour
-



0:00



Mise en situation 2

Ville de Québec

Situation 2 — Ville de Québec

Une étudiante veut savoir si elle peut faire un feu extérieur.

Sur le site :

- elle cherche le bon terme : feu, foyer, permis?
 - elle lit les règles et les distances
 - elle doit comprendre ce qui s'applique à elle
 - elle finit avec des guimauves... et beaucoup de questions
-

🔍

200

TOUT RECHERCHER IMAGES VIDÉOS CARTES COPILOT PLUS

Copilot Search

 Ville de Québec
<https://www.ville.quebec.qc.ca>

Ville de Québec - Site officiel de la Ville de Québec

Site officiel de la Ville de Québec. Destiné aux citoyens, gens d'affaires et aux touristes, le site web regroupe toute l'information municipale relative à: la vie démocratique; l'aménagement ...

Évaluation foncière

Le Service de l'évaluation de la Ville de Québec a l'obligation légale de ...

Matières résiduelles

La Ville de Québec s'est dotée d'une Vision 2018-2028 pour une saine ...

Carte interactive de la ville

La carte interactive de la Ville de Québec est une source fiable d'information qui ...

Emplois

Emplois manuels et métiers spécialisés
Nos employés manuels et de métiers ...

Espace Presse

Bienvenue dans l'Espace presse, un endroit névralgique où les journalistes ...

Blogue #AccentLocal

Voir plus d'articles Infolettre Ma Ville Envie de recevoir de nos nouvelles ...

Québec - Wikipedia

Ville et capitale du Québec

Québec, en forme longue la ville de Québec, est capitale du Québec, une des provinces du Canada. Située au cœur de la région administrative de la Capitale-Nationale, elle est le siège de nombreu: [En savoir plus sur Wikipedia](#)



Ville de Québec – Nous joindre
[quebec.qc.ca](https://www.quebec.qc.ca)



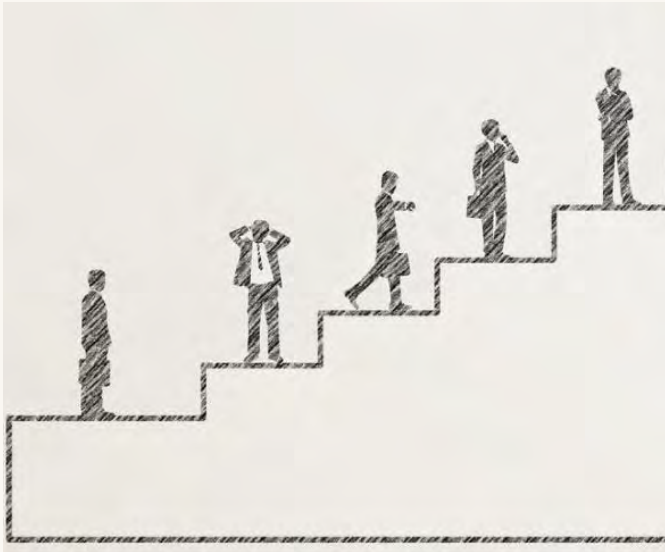
Ville de Québec – Citoyens
[quebec.qc.ca](https://www.quebec.qc.ca)



Analyse des 2 vidéos

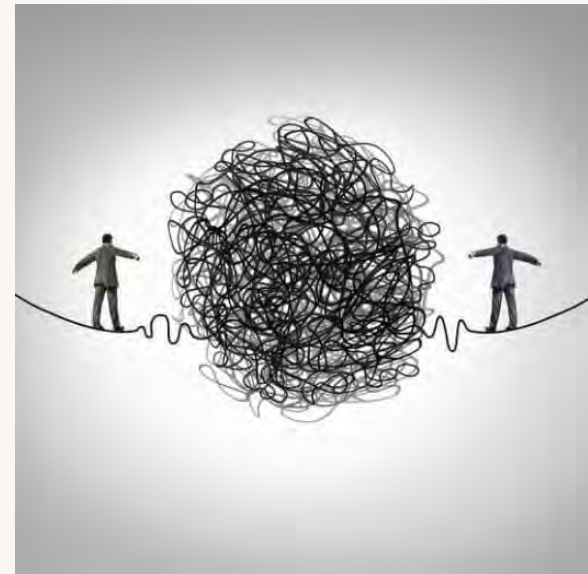
Points communs

- un objectif simple au départ
- des étapes ou des règles à comprendre
- de l'hésitation et de la frustration



Ce que les vidéos montrent

- le problème n'est pas seulement l'information
- c'est aussi le parcours vécu par la personne
- ces irritants affectent la confiance



Formation et déboûchés

Baccalauréat en sciences de la consommation

Former pour améliorer

À partir de ces vidéos :

- que faut-il observer dans un parcours client?
- quelles compétences faut-il développer?
- comment proposer des améliorations concrètes?



Ce que les étudiants apprennent à faire

- comprendre les consommateurs et leurs comportements
- adopter un regard éthique et responsable
- concevoir, gérer et améliorer l'expérience client



Dans la pratique, les étudiants développent aussi...

- des capacités d'analyse et de synthèse
- la communication de recommandations claires
- la collaboration avec différents acteurs
- l'utilisation d'outils et de données pour améliorer les services



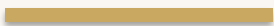
Où ces compétences s'appliquent

- service à la clientèle et expérience client
- marketing, communication et gestion
- recherche, analyse et service-conseil
- organisations publiques, privées et communautaires



Stages et apprentissages expérientiels

- projets et situations réelles
- apprentissages expérientiels dans le parcours
- 2 stages obligatoires
- exploration de milieux variés



Quelques repères sur l'insertion professionnelle

- un bon taux d'emploi après les études
- des emplois souvent à temps plein
- une bonne part d'emplois liés à la formation
- un salaire qui varie selon le rôle et le secteur



Ce qui distingue la formation

- une formation ancrée dans des situations réelles
- une compréhension du point de vue du client, du consommateur et du citoyen
- une capacité à analyser, recommander et améliorer



Conclusion

Un regard important

Aujourd'hui, les services sont souvent :

- plus numériques
- plus fragmentés
- plus autonomes pour la personne

→ et cela change l'expérience vécue



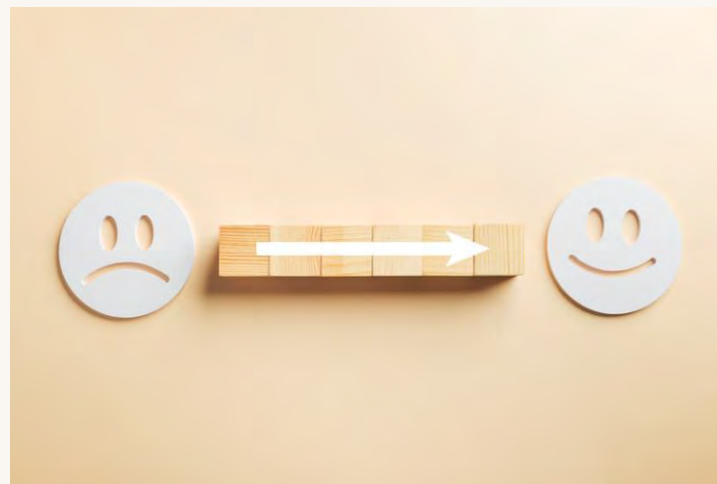
Un bon service permet

- trouver rapidement les bons repères
- comprendre quoi faire
- éviter de répéter son histoire
- avancer sans se perdre



Apport du programme

- mieux comprendre l'expérience réelle
- repérer ce qui complique un parcours
- analyser les irritants vécus
- améliorer concrètement les services



En résumé

- comprendre ce que vivent les clientèles
- voir où les services se compliquent
- proposer des améliorations concrètes

Sciences de la
consommation



UNIVERSITÉ
LAVAL



Questions ?

Merci !