

Mots-clés/rubriques : études, mesure, gestion de la relation client, qualité de service client, marketing, informatique, statistiques

Nombre de mots : 459 Nombre de signes : 2312

Dire « client », c'est un gros mot ? Les résultats...

Combien de professions éludent le mot « client » et disent : « un usager », « un dossier », « un budget », « une table », « une chambre », etc. ? C'est vraiment à croire que « client », c'est un gros mot ! Justement, tel était le nom du jeu-concours en ligne sur www.init-marketing.fr qui a permis d'obtenir auprès de plus de 1600 participants une liste de 136 métiers différents avec 1472 noms pour ne pas dire client.

Tous ces mots derrière lesquels on se cache sont autant de distance que l'on cherche à mettre dans la relation client. C'est pourtant le domaine où la proximité est le garant de la fidélité, du renouvellement des achats, de la pérennité des entreprises et des emplois.

Le vocabulaire de chaque profession est donc riche de synonymes pour ne pas dire client !

- Dans les métiers de commerce et de service de proximité, on est : « une coupe » pour un coiffeur, « une course » pour un taxi, « un chantier » pour un maçon.
- Pour les métiers de l'assurance : « une affaire », « un assuré », « un sociétaire » (mutuelle), « un dossier » avant de devenir « un sinistre » !
- Pour la banque : « un compte », dans l'immobilier : « un acquéreur », pour un barman : « un consommateur », « un verre », « un habitué » ; pour un hôtelier : « une chambre » ; pour la caissière, dans la grande distribution : « un consommateur », « un caddie », « un panier », « le suivant » !
- Les cuisiniers, les pâtisseries, les œnologues ont des mots plus flatteurs et plus respectueux pour leurs clients : « convive », « dégustateur », « gourmand », « gourmet », « épicurien », « amateur », « hôte ». Faut-il y voir une preuve de circuit court entre le producteur et le consommateur et d'un plaisir réellement partagé ?
- Les seuls métiers dans lesquels le mot « ami » est utilisé sont le boucher, le boulanger et l'auxiliaire de vie, preuve que la proximité renforce la relation...
- Dans les métiers médicaux, on est bien entendu un « patient » (surtout aux urgences ?), « un lit », « un dossier », « un cas », « un sujet ». Bref, que des mots qui mettent de la distance dans un métier où la présence et la chaleur humaine sont pourtant très importantes.
- Dans le secteur public, le client sera : « un usager », « un administré », « un contribuable », « un râleur », voire un simple « numéro » !

Plus sur : www.init-marketing.fr

À propos d'INIT :

INIT, créée en 1995 par Christian Barbaray, a été la première société entièrement dédiée à la mesure de la satisfaction clients. Classé 40^e institut d'études français en 2008 (source : Marketing Magazine), INIT offre des solutions d'écoute et de mesure clients. En 2008, INIT a réalisé un chiffre d'affaires de 4,3 millions d'euros, soit une croissance de 10 %. INIT, 28 salariés, a réalisé plus de 1500 études de satisfaction pour des sociétés grands comptes dans tous les secteurs d'activités (services, distribution, industrie, médical...).

Un communiqué par

Contact presse :

Béatrice Pons, chargée de communication

01 45 15 26 05

bpons@init-marketing.fr



Voie de
PRESSE

www.voiedepresse.com

0 975 244 907