

Pensez service à la clientèle ...

parce que les membres comptent!

**1**

Les premières impressions comptent

Approchez-vous de votre coopérative et entrez à l'intérieur avec l'œil d'un client ou d'un demandeur de logement. La perception d'un demandeur de logement est sa réalité. Les premières impressions sont importantes, parce qu'elles restent dans la mémoire. Peu importe si les premières interactions se font au téléphone, par message texte ou sur un cellulaire : assurez-vous qu'elles comptent!

**2**

Soyez soucieux du temps de vos membres

Êtes-vous soucieux du temps de vos membres? Les membres ont une vie très chargée et de nombreux engagements à l'endroit de leur travail, de leur famille et de leur communauté. Un service à la clientèle offert en retard est une défaillance de vos services. Tout retard de service doit être expliqué et clairement communiqué.

**3**

Engagez-vous à assurer une formation continue

La formation est un investissement dans votre communauté. Invitez tous les membres de votre coopérative à des ateliers sur la communication et une culture coopérative saine, et assurez-vous de prévoir des activités de formation à chacune de vos assemblées de membres.

**4**

Le langage inclusif et respectueux compte

Il est extrêmement facile de dire ce qu'il faut, mais de mal l'exprimer. Travaillez activement sur le langage que vous utilisez avec vos membres afin d'assurer que votre coopérative communique d'une manière professionnelle, respectueuse et inclusive.

**5**

Demandez à vos membres

Donnez à vos membres des possibilités de commenter le rendement du conseil et des gestionnaires. Assurez-vous d'indiquer à vos membres comment vous prévoyez apporter des améliorations et donner suite à leurs suggestions.