

# Guide de lecture FR12.06

## Accueillir au téléphone

### Réclamation – Erreur

**Extrait – guide complet disponible sur abonnement**

**Objectif pédagogique :**

Connaître les conséquences d'une mauvaise gestion des réclamations en première ligne.

**Mots clés :**

Incident qualité, réclamation, téléphone

**Acteurs :**

Amandine LOIZEAU, jeune embauchée, assure le service après-vente des peintures PHT

Nota : les textes en bleu sont en accompagnement dans le livret enseignant (pas de voix-off ni de sous-titrage dans la vidéo)

---

**AL** (décroche) : Amandine Loizeau, Art et Compositions, Service clientèle bonjour ?

JT (visiblement excédé) : oui, bonjour, est-ce vous qui vous occupez des livraisons ?

AL : Oui, Monsieur, notre service gère aussi les expéditions. Puis-je vous renseigner ?

JT : ... vous allez surtout perdre un client, oui ! Déjà, la semaine dernière, votre livraison est arrivée dans un état lamentable, et cette semaine, vous m'avez livré n'importe quoi ! Alors, moi, j'ai plein de stock qui ne me sert à rien, et j'ai une commande importante pour un client qui n'est pas là. Alors maintenant, comment je fais ?

Al (sans sourire, mais pas agressive) : Avez-vous un numéro de commande, Monsieur ?

JT : Torné, de la librairie du Forum... Attendez (consulte ses papiers) c'est la B55.67

AL (entre le N° dans le PC) : Je rentre le numéro dans mon ordinateur... voilà... S'agit-il bien d'une commande de 4 collections complètes de notre nouvelle gamme Arc-en-ciel 48 ?

JT : oui, c'est bien ça.

AL (étonnée) : et votre dernière livraison ne correspond pas à ça ?

JT : Pas du tout. J'ai reçu toute une variété de papiers, dont certains que je n'ai même pas référencés ! Et aucun feutre !

...

# Guide de lecture FR12.07

## Accueillir au téléphone

### Réclamation – Modèle

**Extrait – guide complet disponible sur abonnement**

#### **Objectif pédagogique :**

Savoir amortir une réclamation client au téléphone et commencer la phase de questionnement préalable à la solution du problème.

#### **Mots clés :**

Incident qualité, amortir, réclamation, téléphone

#### **Acteurs :**

Amandine LOIZEAU, jeune embauchée, assure le service clientèle des produits distribués par Art et Compositions

Nota : les textes en bleu sont en accompagnement dans le livret enseignant (pas de voix-off ni de sous-titrage dans la vidéo)

---

#### **Ouverture au noir**

##### **AMORTIR (ref FP 03)**

**AL** (décroche) : Amandine Loizeau, Art et Compositions, Service clientèle bonjour ?

JT visiblement excédé) : oui, bonjour, est-ce vous qui vous occupez des livraisons ?

AL : Oui, Monsieur, notre service gère aussi les expéditions. Puis-je vous renseigner ?

JT : ... vous allez surtout perdre un client, oui ! Déjà, la semaine dernière, votre livraison est arrivée dans un état lamentable, et cette semaine, vous m'avez livré n'importe quoi ! Alors, moi, j'ai plein de stock qui ne me sert à

rien, et j'ai une commande importante pour un client qui n'est pas là. Alors maintenant, comment je fais ?

Al (force un sourire) : Si j'ai bien compris, vous avez rencontré un écart de commande pour la livraison de cette semaine ?

Amandine annonce qu'elle reformule la demande de son client en commençant par « si j'ai bien compris ». Elle recentre ensuite sa demande sur la dernière commande, la plus importante. Ce faisant, elle réduit la portée de la réclamation en mettant volontairement de coté, dans un premier temps, l'état de la commande précédente. Enfin, elle reformule le « drame » vécu par son client en un « écart de commande », et d'emblée replace le discours sur un plan plus professionnel, et moins affectif.

JT (sec, mais plus calme) : ... oui, pour le moins.

AL : Très bien. Je vais noter précisément ce qui s'est passé pour que nous puissions trouver une solution le plus rapidement possible. Quel est le nom de votre librairie ?

##### **QUESTIONNER ET TROUVER UNE SOLUTION (ref FP 05)**

[Pour le monteur : reprendre à « Quel est le nom de votre librairie ? »]

JT : Librairie du Forum, à Buges.

AL (entre l'adresse dans le PC) : Librairie Forum à Buges... (lit sur son écran) Etes-vous Monsieur Torné ?

JT : oui, c'est moi

AL (sourire) : Très bien Monsieur Torné. Pouvez-vous me donner le N° de la commande que vous avez reçue cette semaine, s'il vous plaît ?

En demandant son nom et en le rappelant régulièrement au cours de la conversation, Amandine a personnalisé la conversation, ce qui lui permet de se rapprocher de son client et de le rassurer : il est connu, son cas sera bien traité.

JT : Attendez (consulte ses papiers) c'est la B55.67

AL (entre le N° dans le PC) : S'agit-il bien d'une commande de 4 collections complètes de notre nouvelle gamme Arc-en-ciel 48 ?