

Démonstration vidéo : Écoute active et récapitulation (2 min)

- [Kyla] Merci de votre appel au service d'assistance client. Je m'appelle Kyla. Comment puis-je vous aider dans l'utilisation de votre ordinateur ?
- [Rodrigo] Bonjour, Kyla, je m'appelle Rodrigo. J'ai des problèmes...
- [Kyla] Bonjour, je peux vous appeler Rodrigo ?
- [Rodrigo] Vous pouvez m'appeler Rod. J'ai des problèmes avec mon ordinateur portable. Ou plutôt avec mon accès à Internet sur mon ordinateur portable. Parfois, j'arrive à y accéder, mais pas tout le temps. J'ai vérifié toutes les connexions dans la maison. Mon fournisseur d'accès à Internet dit que le problème ne vient pas de lui.
- [Kyla] Vous savez Rodrigo, les causes peuvent être multiples. Il n'y a peut-être aucun problème avec votre ordinateur portable. Avez-vous vérifié votre modem ?
- [Rodrigo] Comme je vous l'ai expliqué, mon fournisseur a vérifié et m'a dit que le problème ne venait pas de lui. Mon modem et mon routeur fonctionnent correctement. Je peux accéder à Internet, mais...
- [Kyla] Donc votre fournisseur d'accès à Internet a déjà déterminé que votre problème n'était pas de son ressort.
- [Rodrigo] Oui, je peux accéder à Internet, mais la connexion se coupe. C'est la raison de mon appel.

Question :

Sélectionnez un comportement qui démontre que Kyla n'a pas utilisé les compétences d'écoute active :

3 réponses possibles :

- 1) Kyla laisse le client finir d'expliquer son problème.
- 2) Kyla récapitule le problème du client.
- 3) Kyla a commencé par supposer que le problème ne venait pas de l'ordinateur portable du client.

Bonne réponse :

Kyla a commencé par supposer que le problème ne venait pas de l'ordinateur portable du client.

- [Kyla] Merci de votre appel au service d'assistance client. Je m'appelle Kyla. Comment puis-je vous aider dans l'utilisation de votre ordinateur ?
- [Rodrigo] Bonjour, Kyla, je m'appelle Rodrigo. J'ai des problèmes avec mon ordinateur portable. Ou plutôt avec l'accès à Internet sur mon ordinateur portable. Parfois, j'arrive à y accéder, mais pas tout le temps. J'ai vérifié toutes les connexions dans la maison. Mon fournisseur d'accès à Internet dit que le problème ne vient pas de lui.
- [Kyla] Je peux vous appeler Rodrigo ?
- [Rodrigo] Vous pouvez m'appeler Rod.
- [Kyla] D'accord Rod. Selon vous, ce problème de connexion Internet intermittente est lié à votre ordinateur portable et non à votre modem ou routeur. Et votre fournisseur d'accès à Internet a déterminé que le problème ne venait pas de lui ?
- [Rodrigo] Oui, c'est tout à fait ça.
- [Kyla] J'ai plusieurs idées sur ce qui pourrait être à l'origine du problème. Si vous êtes d'accord, commençons par l'hypothèse la plus simple. Qu'en pensez-vous ?
- [Rodrigo] C'est parfait, merci Kyla.

Question :

Sélectionnez un comportement qui démontre que Kyla a utilisé les compétences d'écoute active :

3 réponses possibles :

- 1) Kyla n'a pas récapitulé.
- 2) Kyla a utilisé le nom préféré du client.
- 3) Kyla n'a pas attendu que le client finisse d'expliquer son problème.

Bonne réponse :

Kyla a utilisé le nom préféré du client.