

Démonstration vidéo : Client mécontent (2,5 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 ?
- [Barbara] Bonjour, je m'appelle Barbara et j'attends depuis très longtemps. Qu'est-ce qu'il se passe dans votre service ? Mon roman est bloqué dans mon ordinateur. C'est le travail de ma vie et je ne peux pas y accéder !
- [Kyla] Que faisiez-vous la dernière fois que vous avez éteint votre ordinateur ?
- [Barbara] J'étais chez ma sœur pour garder ses enfants. Elle ne leur refuse jamais rien. Je corrigeais mon texte, mais j'ai dû aller préparer leur déjeuner. Quand je suis revenue à mon ordinateur portable, le capot était fermé et il y avait du beurre de cacahuète dessus.
- [Kyla] On dirait que des petits doigts sales ont eu accès à votre ordinateur sans autorisation.
- [Barbara] Vous croyez ? Elle n'a que deux enfants, mais on dirait qu'ils sont cinq. Je ne garderai plus jamais ces gosses. Je trouve encore du beurre de cacahuète entre mes touches. Qu'est-ce que vous pouvez faire pour m'aider ?
- [Kyla] Honnêtement, ce problème semble être du ressort d'un technicien plus expérimenté.

Question

Sélectionnez le comportement inapproprié dont Kyla a fait preuve avec cette cliente en colère :

3 réponses possibles

- 1) Kyla a encouragé Barbara à parler de la cause de son problème.
- 2) Kyla a raccroché au nez Barbara.
- 3) Toutes ces réponses.

Bonne réponse

Toutes ces réponses.

- [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 ?
- [Barbara] Bonjour, je m'appelle Barbara et j'attends depuis très longtemps. Qu'est-ce qu'il se passe dans votre service ? Mon roman est bloqué dans mon ordinateur. C'est le travail de ma vie et je ne peux pas y accéder !
- [Kyla] Je suis désolée pour cette longue attente. Pouvez-vous me dire ce que vous faisiez la dernière fois que vous avez éteint votre ordinateur ?
- [Barbara] C'est peut-être bien le problème. Je n'ai pas éteint mon ordinateur. J'étais chez ma sœur pour garder ses enfants. Elle ne leur refuse jamais rien. Je modifiais le manuscrit, mais j'ai dû arrêter pour aller leur préparer le déjeuner. Quand je suis revenue à mon ordinateur portable, le capot était fermé et il y avait du beurre de cacahuète dessus.
- [Kyla] Je comprends, cela doit être très frustrant. Pouvez-vous me dire quelles fonctionnalités vous sont toujours accessibles sur votre ordinateur ? Par exemple, pouvez-vous vous connecter ?
- [Barbara] Étonnamment, je peux !
- [Kyla] C'est bon signe.

Question

Sélectionnez le comportement approprié dont Kyla a fait preuve avec cette cliente en colère :

3 réponses possibles

- 1) Kyla a récapitulé le problème de Barbara.
- 2) Kyla a compati avec le problème de Barbara.
- 3) Toutes ces réponses.

Bonne réponse

Toutes ces réponses.