

Démonstration vidéo : Client bavard (2 min)

- [Opérateur] Merci de votre appel au service d'assistance client. Je m'appelle Lee, quel est le problème avec votre ordinateur ?
- [Laila] Bonjour, mon défunt mari s'appelait également Lee. Quelle coïncidence ! Je suis sûre que vous vous seriez très bien entendus.
- [Opérateur] Je suis sûr que c'était un homme merveilleux. Comment vous appelez-vous ?
- [Laila] Oh, pardon. Je m'appelle Laila, n'hésitez pas à m'appeler par mon prénom.
- [Opérateur] D'accord Laila. J'espère que vous passez une bonne journée malgré votre problème informatique.
- [Laila] Mis à part ces problèmes informatiques, je passe une très bonne journée. Mes enfants rentrent de l'université ce soir, et demain, nous faisons un pique-pique. Je dois préparer un gâteau de maïs. Vous aimez ça ?
- [Opérateur] Oui, c'est délicieux. Je suis sûr que le vôtre est le meilleur du monde. J'imagine que vous n'avez pas l'intention de me donner votre recette ?
- [Laila] Désolée, mais je ne l'ai même pas encore donnée à mes enfants.

Question

Sélectionnez le comportement inapproprié dont Lee a fait preuve avec cette cliente bavarde :

3 réponses possibles

- 1) Lee n'a pas utilisé le nom préféré de Laila.
- 2) Lee a posé à Laila une question d'ordre privée.
- 3) Lee ne s'est pas présenté.

Bonne réponse

Lee a posé à Laila une question d'ordre privée.

- [Opérateur] Merci de votre appel au service d'assistance client. Je m'appelle Lee. Quel est le problème avec votre ordinateur ?
- [Laila] Bonjour, mon défunt mari s'appelait également Lee. Quelle coïncidence ! Je suis sûre que vous vous seriez très bien entendus.
- [Opérateur] Je suis sûr que c'était un homme merveilleux. Comment vous appelez-vous ?
- [Layla] Oh, pardon. Je m'appelle Laila, n'hésitez pas à m'appeler par mon prénom.
- [Opérateur] D'accord, Laila. Je vais vous poser quelques questions rapides au sujet de votre ordinateur, pour que nous puissions cerner votre problème.
- [Laila] Merci Lee. J'espère pouvoir répondre à vos questions.
- [Opérateur] Je vois dans votre dossier que vous possédez un ordinateur portable HP qui date de trois ans. Est-ce toujours le cas ?
- [Laila] Tout à fait.
- [Opérateur] Est-ce qu'il fonctionne toujours sous Microsoft Windows 8 ?
- [Laila] Oui, je n'ai pas effectué la mise à niveau vers la version plus récente. Pourtant mes enfants me disent que je devrais.

- [Opérateur] Vous avez souscrit à un contrat d'assistance auprès de nous, Laila. Une fois que nous aurons résolu votre problème, je serai ravi de vous guider pour effectuer cette mise à niveau, si vous le souhaitez.

- [Laila] Ce serait parfait.

Question

Sélectionnez le comportement approprié dont Lee a fait preuve avec cette cliente bavarde :

3 réponses possibles

- 1) Lee a été sec.
- 2) Lee a posé à Laila une question d'ordre privée.
- 3) Lee a posé des questions fermées pour contrôler l'appel.

Bonne réponse

Lee a posé des questions fermées pour contrôler l'appel.