

Démonstration vidéo : Client expérimenté (2 min)

- [Lee] Merci de votre appel au service d'assistance client, je m'appelle Lee. Quel est le problème avec votre ordinateur ?
- [Claire] Bonjour Lee, je m'appelle Claire. J'ai un ordinateur portable Lenovo d'un an qui fonctionne sous Windows 10. J'ai consulté l'aide en ligne de Microsoft pour voir si je pouvais résoudre le problème avec mon CPU. Tout d'un coup, il tourne constamment à près de 100 %.
- [Lee] D'accord, je vais d'abord vous demander quelques renseignements. S'agit-il d'un PC ?
- [Claire] Pardon ? Oui, je l'ai déjà dit.
- [Lee] Et est-ce qu'il fonctionne sous Windows ?
- [Claire] Oui, Windows 10, je vous l'ai déjà dit.
- [Lee] Je dois saisir ces informations dans le système.
- [Claire] J'ai un compte pour l'assistance chez vous. J'ai saisi mon numéro de compte lorsque j'ai appelé. Vous devriez déjà avoir ces informations. J'aimerais parler à un technicien plus expérimenté.
- [Lee] Monsieur, j'ai une procédure à suivre.
- [Claire] Tout d'abord, je suis une femme, alors ne m'appellez pas monsieur. Ensuite, il est clair que j'en sais plus que vous sur les ordinateurs portables. Je veux parler immédiatement à votre responsable.

Question

Sélectionnez le comportement inapproprié dont Lee a fait preuve avec ce client expérimenté :

2 réponses possibles

- 1) Lee a interrompu Claire.
- 2) Lee a tenté de suivre un processus détaillé avec Claire.

Bonne réponse

Lee a interrompu Claire.

- [Lee] Merci de votre appel au service d'assistance client, je m'appelle Lee. Quel est le problème avec votre ordinateur ?
- [Claire] Bonjour Lee, je m'appelle Claire. J'ai un ordinateur portable Lenovo d'un an qui fonctionne sous Windows 10. J'ai consulté l'aide en ligne de Microsoft pour voir si je pouvais résoudre le problème avec mon CPU. Tout d'un coup, il tourne constamment à près de 100 %.
- [Lee] Je vois, laissez-moi vous demander quelques renseignements. Tout d'abord, puis-je vous appeler Claire ?
- [Claire] Bien sûr.
- [Lee] Merci Claire. Il se peut que je doive transférer votre appel à un technicien de niveau 2, et je veux m'assurer qu'il dispose de toutes les informations nécessaires pour ne pas vous faire perdre votre temps.
- [Claire] Merci Lee.
- [Lee] C'est bon, j'ai votre dossier. Apparemment votre ordinateur n'a eu aucun problème jusqu'à présent, c'est exact ?
- [Claire] Oui.
- [Lee] Et quand vous avez consulté l'aide en ligne de Microsoft, vous n'avez pas trouvé de raison évidente expliquant que votre CPU tourne à pleine capacité ?

- [Claire] Tout à fait.
- [Lee] Très bien, merci pour votre patience. Je vais transférer votre appel à Miriam. C'est une technicienne de niveau 2, je suis sûr qu'elle pourra vous aider. Puis-je faire autre chose pour vous ?
- [Claire] Non, merci à vous. Vous avez été très efficace.

Question

Sélectionnez le comportement approprié dont Lee a fait preuve avec ce client expérimenté :

3 réponses possibles

- 1) Lee a assuré à Claire qu'il avait compris que son temps était précieux.
- 2) Lee a demandé à Claire si elle était d'accord pour qu'il transfère son appel à un technicien de niveau 2.
- 3) Toutes ces réponses.

Bonne réponse

Toutes ces réponses.