

Démonstration vidéo : Mise en attente et transfert (3 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 ?
- [Beth] Bonjour, Kyla. Je m'appelle Beth.
- [Kyla] Bonjour, Beth. Que puis-je faire pour vous ?
- [Beth] J'ai passé mon après-midi à essayer d'installer Office 365. Le processus ne se termine pas, il s'arrête en plein milieu.
- [Kyla] Savez-vous si l'installation est en pause ? Il est parfois nécessaire d'attendre quelques instants pendant l'installation.
- [Beth] C'est ce que j'ai pensé, mais j'ai laissé tourner pendant plus d'une heure et quand je suis revenue, l'installation était toujours à l'arrêt et n'avait pas progressé. C'est long pour une pause, non ?
- [Kyla] Oui, probablement. Attendez.
- [Beth] Kyla, vous êtes là ? Que s'est-il passé ?
- [Kyla] Bonjour, Beth. Je vais transférer votre appel.
- [Beth] Attendez Kyla. C'est insensé.
- [Paul] Bonjour.
- [Beth] Bonjour, qui est-ce ? Où est Kyla ?
- [Paul] Je suis Paul, qui est en ligne ?
- [Beth] Je suis Beth. Je parlais avec Kyla, mais elle a dit qu'elle devait transférer mon appel.
- [Paul] Bonjour Beth, comment puis-je vous aider ?
- [Beth] Kyla ne vous a pas expliqué mon problème ?

Question

Sélectionnez le comportement qui démontre que Kyla n'a pas correctement transféré l'appel.

3 réponses possibles

- 1) Kyla n'a pas expliqué à Beth qu'elle devait la mettre en attente.
- 2) Kyla n'a pas dit au nouveau technicien à qui il allait parler et n'a rien expliqué du problème informatique de Beth.
- 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 ?
- [Beth] Bonjour, Kyla. Je m'appelle Beth.
- [Kyla] Bonjour, Beth. Que puis-je faire pour vous ?
- [Beth] J'ai passé mon après-midi à essayer d'installer Office 365. Le processus ne se termine pas, il s'arrête en plein milieu.

- [Kyla] Savez-vous si l'installation est en pause ? Il est parfois nécessaire d'attendre quelques instants pendant l'installation.
- [Beth] C'est ce que j'ai pensé, mais j'ai laissé tourner pendant plus d'une heure et quand je suis revenue, l'installation était toujours à l'arrêt et n'avait pas progressé. C'est long pour une pause, non ?
- [Kyla] Oui, probablement. J'aimerais transférer votre appel à un autre technicien qui connaît mieux ce type de problème. Je vais devoir vous mettre en attente pendant moins d'une minute pour pouvoir d'abord lui expliquer votre situation. Est-ce que vous êtes d'accord ?
- [Beth] Oui, merci.
- [Kyla] Rebonjour, Beth. Nous avons de la chance. Le technicien auquel je souhaite transférer votre appel est disponible et je lui ai expliqué votre problème. Il s'appelle Paul. Au cas où vous seriez coupé, son poste est le 825. Est-ce que je peux procéder au transfert ?
- [Beth] Oui, merci.
- [Kyla] Merci d'avoir appelé le service d'assistance client, Beth. Je transfère votre appel.
- [Paul] Bonjour, Paul à l'appareil. Est-ce que je suis en ligne avec Beth ?
- [Beth] Oui, bonjour Paul.
- [Paul] Kyla m'a expliqué votre problème Beth. Je crois savoir exactement ce qui se passe. Terminons immédiatement votre installation d'Office 365, d'accord ?
- [Beth] Merci, Paul.

Question

Sélectionnez le comportement qui démontre que Kyla a correctement transféré l'appel.

4 réponses possibles

- 1) Kyla a expliqué à Beth qu'elle devait la mettre en attente afin de vérifier si un technicien spécifique était disponible avant de la transférer.
- 2) Kyla a repris l'appel avec Beth pour lui expliquer que le technicien était disponible et lui a donné son nom et son numéro de poste.
- 3) Kyla a donné le nom de Beth au nouveau technicien et lui a expliqué son problème informatique. Il était donc préparé à prendre l'appel de Beth.
- 4) Toutes ces réponses.

Bonne réponse

Toutes ces réponses.