

## Démonstration vidéo : Client impoli (2 min)

- [Lee] Merci de votre appel au service d'assistance client. Je m'appelle Lee, comment puis-je vous aider ?
- [Chris] Je m'appelle Chris.
- [Lee] Bonjour Chris, quel est votre problème ?
- [Chris] Je pensais que c'était évident, mais apparemment ce n'est pas le cas. Mon ordinateur ne fonctionne pas. Pourquoi est-ce que je vous appellerais autrement ?
- [Lee] Voilà, voilà.
- [Chris] Pardon ?
- [Lee] Votre dossier indique que vous disposez d'un ordinateur Dell Latitude.
- [Chris] Oui, j'ai un Dell Latitude, mais aussi des oreilles et je vous ai entendu dire « Voilà, voilà ». Donc je voudrais que mon appel soit immédiatement transféré à Rebecca. Est-ce que Rebecca est disponible ?
- [Lee] Je ne sais pas.
- [Chris] Vous venez de me mettre en attente ?

### Question

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

### 3 réponses possibles

- 1) Lee a été impoli envers Chris après avoir subi l'impolitesse de Chris.
- 2) Lee a interrompu Chris.
- 3) Lee n'a pas appelé le client par son nom.

### Bonne réponse

Lee a été impoli envers Chris après avoir subi l'impolitesse de Chris.

- [Lee] Merci de votre appel au service d'assistance client. Je m'appelle Lee, comment puis-je vous aider ?
- [Chris] Je m'appelle Chris.
- [Lee] Bonjour Chris, quel est votre problème ?
- [Chris] Je pensais que c'était évident, mais apparemment ce n'est pas le cas. Mon ordinateur ne fonctionne pas. Pourquoi est-ce que je vous appellerais autrement ?
- [Lee] Je comprends Chris. Laissez-moi vous aider à remettre votre machine en marche. Votre dossier indique que vous disposez d'un Dell Latitude exécutant Windows 10.
- [Chris] Oui, c'est exact.
- [Lee] Je vois que vous nous avez déjà contactés au sujet de cet ordinateur.
- [Chris] Vous êtes nouveau dans ce service ? Je préférerais parler à Rebecca. Elle m'a déjà aidé à résoudre ce problème d'écran tactile.
- [Lee] Elle est là, mais elle est en ligne. Voulez-vous que je me renseigne pour savoir quand elle sera disponible ? Je serais ravi de le faire, mais je peux aussi vous expliquer les étapes à suivre pour résoudre le problème.
- [Chris] Très bien, je ne veux pas attendre.
- [Lee] Réglons ce problème aussi vite que possible.

**Question**

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

**2 réponses possibles**

- 1) Lee a récapitulé le problème de Chris.
- 2) Lee a proposé de contacter Rebecca pour voir si elle était disponible pour parler à Chris.

**Bonne réponse**

Lee a proposé de contacter Rebecca pour voir si elle était disponible pour parler à Chris.