

## Démonstration vidéo : Client inexpérimenté (2,5 min)

- [Kyla] Merci de votre appel au service d'assistance client. Je m'appelle Kyla. Quel est le problème avec votre ordinateur ?
- [Peter] Bonjour, Kyla. Je m'appelle Peter. Mes petits-enfants m'ont offert cet ordinateur pour le courrier, les e-mails et Facebook. Je l'ai allumé ce matin, tout fonctionnait bien. Puis, j'ai constaté que je ne pouvais pas accéder à mes e-mails. Je ne trouve même pas la fonction sur l'écran. D'habitude, j'appelle mes...
- [Kyla] L'icône de votre boîte e-mail est-elle habituellement affichée dans votre barre des tâches ?
- [Peter] Pardon ?
- [Kyla] L'avez-vous accidentellement détachée de votre barre des tâches ?
- [Peter] Détacher quoi ? Rien n'est attaché à mon ordinateur. J'ai noté mon mot de passe sur un papier, mais quelle est l'autre chose dont vous parlez ?
- [Kyla] Non, je ne parle pas d'une vraie attache. Il s'agit de la façon dont vous placez une icône à l'endroit où vous souhaitez la conserver. Vous ne savez même pas ce qu'est une barre des tâches ?
- [Peter] Non.
- [Kyla] Écoutez Peter, je vais prendre le contrôle de votre machine, trouver la fonction e-mail, puis l'attacher à votre barre des tâches. C'est d'accord ?

### Question

Sélectionnez le comportement inapproprié dont Kyla a fait preuve avec ce client inexpérimenté :

### 2 réponses possibles

- 1) Kyla était méprisante avec Peter.
- 2) Kyla a compati avec Peter.

### Bonne réponse

Kyla était méprisante avec Peter.

- [Kyla] Merci de votre appel au service d'assistance client. Je m'appelle Kyla. Comment puis-je vous aider ?
- [Peter] Bonjour, Kyla. Je m'appelle Peter. Mes petits-enfants m'ont offert cet ordinateur pour le courrier, les e-mails et Facebook. Je l'ai allumé ce matin, tout fonctionnait bien. Puis, j'ai constaté que je ne pouvais pas accéder à mes e-mails. Je ne trouve même pas la fonction sur l'écran. D'habitude, j'appelle un de mes petits-enfants pour qu'il m'aide, mais ils sont à l'école.
- [Kyla] Je vois. Puis-je vous appeler Peter ?
- [Peter] Oui, pas de problème, Kyla.
- [Kyla] Merci, Peter. J'ai plusieurs idées sur ce qui pourrait être à l'origine du problème. Est-ce que vous êtes d'accord pour que je prenne le contrôle de votre ordinateur à distance ?
- [Peter] Vous pouvez faire ça ?
- [Kyla] Comme vous avez souscrit à un contrat d'assistance client auprès de notre entreprise, nous avons un programme qui nous permet de prendre le contrôle de votre ordinateur lorsque nous sommes en contact téléphonique avec vous. Mais si vous préférez que je n'utilise pas ce programme, je peux vous guider dans les étapes à suivre pour résoudre le problème. C'est à vous de choisir.
- [Peter] Je pense que ce sera beaucoup plus rapide si vous le faites.
- [Kyla] Parfait, commençons.

### Question

Sélectionnez le comportement approprié dont Kyla a fait preuve avec ce client inexpérimenté :

### 2 réponses possibles

- 1) Kyla a utilisé des termes simples et non techniques avec Peter.
- 2) Kyla a posé à Peter une question privée.

### Bonne réponse

Kyla a utilisé des termes simples et non techniques avec Peter.