

VOD 25
Clips 4 - 9

Service client

Guide animateur

Distribué par



Guide animateur

Service client

VOD 25.4

Service au tel Erreur 1

Appel :

Allo ? Monsieur DUBOIS ? Ah non il n'est pas là, ah non je ne sais pas où il est, ah non je n'ai pas le temps d'aller le chercher, vous savez j'ai des clients qui attendent, ben oui, désolée, appelez plus tard, voilà, Au revoir.

VOD 25.5

Service au tel Erreur 2

Appel :

Allo ? Quoi ? un problème avec l'écran qu'on vous a livré ? Si si vous êtes bien au service après vente mais moi la technique j'y connais rien. Oui en plus le responsable est en vacances, je crois. Oui mais je suis pas responsable du matériel, moi, et puis c'est pas plus mal parce que des réclamations comme la vôtre on en a tous les jours. Bon écoutez, vous appelez en fin de semaine, on pourra peut être vous renseigner. Voilà, au revoir

VOD 25.6

Service au tel Erreur 3

Appel :

Allo ? ah c'est vous le mail de ce matin, bon bin j'ai rien compris moi. C'est chargé pour nous en ce moment, je peux pas avoir l'oeil sur tous. Eh bin j'y suis pour rien moi, ah bin oui on vous facture plus cher, mais c'est une consigne de la direction depuis qu'on a été racheté par les anglais. Bin oui mais le service ça se paie ou alors vous le faite vous-même, vous verrez bien. Oui, bon ! écoutez monsieur, il est 17 heures j'ai fini ma journée, vous appelez

VOD 25.7

Service au tel Modèle 1

1 Bonjour, **ADP/ASB** à votre service, j'écoute... Je suis désolée, Monsieur, votre interlocuteur est en réunion jusqu'à 11h. Votre demande est-elle urgente ?... Oui... Je peux peut-être vous aider ou vous orienter vers un autre responsable **ADP/ASB** qui sera en mesure de vous répondre ?... Très bien, je lui signale votre appel et il revient vers vous dès la fin de sa réunion. Bonne journée Monsieur, au revoir.

VOD 25.8

Service au tel Modèle 2

2 Bonjour, **ADP/ASB** à votre service, j'écoute... Très bien, Madame : je prends note de ce dysfonctionnement et je l'enregistre immédiatement (tape sur son clavier) / dans la main courante des incidents. / Un ingénieur d'application vous contactera avant midi... Je vous en prie, Madame, c'est tout à fait normal... je vous souhaite une excellente journée... Merci, au revoir.

VOD 25.9

Service au tel Modèle 3

3 Bonjour, **ADP/ASB** à votre service, j'écoute... Parfaitement, Madame, j'ai bien reçu votre mail et nous devons encore valider certains points... Alors, je ne vais pas pouvoir vous répondre immédiatement, car compte tenu de l'importance de votre dossier, je préfère vous rappeler demain matin pour vous donner une réponse complète. Nous aurons plus de temps pour en discuter en détail... Oui, je comprends que vous soyez surprise par cette facture. Nous l'avons établie sur la base des prestations réalisées et en tenant compte de la complexité de votre dossier... Je comprends parfaitement votre demande : j'en informe immédiatement mon manager qui reviendra vers vous dès demain matin... Je vous en prie Madame, bonne fin de journée, au revoir.

Fermeture au noir