

VOD 28  
Clips 1 à 7

# Incivilités aux téléphone

Guide animateur

Distribué par

**Form@vision**

# Guide animateur

## Animation en salle

### F28.01 Incivilités au téléphone erreur

La conseillère laisse ses émotions prendre le contrôle de l'entretien.

**Conseillère** (souriante) : Bonjour Monsieur Dubois, Magaly à votre service, que désirez-vous ?

**Client** (impatient et sec) : Je veux le solde de mon compte.

**Conseillère** (moins souriante au ton du client, plus froide) : Certainement Monsieur. Je vais vous demander le deuxième et le quatrième chiffre de votre code secret s'il vous plaît.

**Client** : euh... le 6 et le 7.

**Conseillère** (saisit le code, puis) : Apparemment ces chiffres ne correspondent pas Monsieur. Nous allons faire une nouvelle tentative. Je vais vous demander le premier et le quatrième chiffre s'il vous plaît.

**Client** (souffle, s'impatiente) : euh... le 9 et le 7.

**Conseillère** (saisit, puis fronce les sourcils) : Ah, je suis désolé, Monsieur, le code ne correspond toujours pas. Etes-vous bien Monsieur Sylvain Dubois ?

**Client** : Oui, c'est moi... Dites, vous êtes sûre que vous tapez bien les chiffres que je vous donne ?

**Conseillère** (se vexe, glaciale) : Tout à fait certaine Monsieur.

**Client** : Ben alors c'est votre système qui marche pas !

**Conseillère** (secoue la tête, fait la moue) : Avez-vous changé votre code récemment, Monsieur ?

**Client** : Non mais c'est bon, je suis pas débile, je connais mon code !

**Conseillère** (piquée) : Mais j'ai pas dit que vous étiez débile, je cherche une solution pour vous donner le solde de votre compte.

**Client** (cassant) : Oui, ben apparemment, vous cherchez pas comme il faut...

**Conseillère** (vexée, secoue la tête) : ben je comprends pas, j'ai pourtant bien saisi...

**Client** : Oui, ça je vois bien que vous comprenez pas.

**Conseillère** : Monsieur, je vous en prie !

**Client** : Ben oui, ben voilà ce qui se passe quand on envoie les plateaux téléphoniques à l'étranger, c'est le bordel !

**Conseillère** : Nos plateaux sont bien en France ! Et puis de toute façon, ça ne change rien au service que nous vous offrons !

**Client** : Aaaah... ben voilà, vous êtes honnête au moins, vous reconnaissez que vous avez des plateaux à l'étranger ! Les noirs et les arabes, ça coûte rien, hein ! C'est ça ?

**Conseillère** (choquée) : Mais... pas du tout. Mais qu'est-ce qui vous prend ?

**Client** : Il me prend que j'en ai marre d'attendre. J'appelle, ça dure des plombes, je paye à la minute et ça marche pas. C'est le troisième appel juste pour avoir mon solde. Alors maintenant tu te démerdes, mais tu me donnes mon solde !

**Conseillère** : Mais enfin, un peu de correction, Monsieur ! Et puis d'abord, vous n'avez pas à me tutoyer !

## Guide animateur

### Animation en salle

#### F28.02 Incivilités au téléphone modèle

La conseillère ne se laisse pas envahir par ses émotions et prend le contrôle de l'entretien.

**Conseillère** (souriante) : Bonjour Monsieur Dubois, Magaly à votre service, que désirez-vous ?

**Client** (impatience et sec) : Je veux le solde de mon compte.

**Conseillère** (toujours souriante) : Certainement Monsieur. Je vais vous demander le deuxième et le quatrième chiffre de votre code secret s'il vous plaît.

**Client** : euh... le 6 et le 7.

**Conseillère** (saisit le code, puis) : Apparemment ces chiffres ne correspondent pas Monsieur. Nous allons faire une nouvelle tentative. Je vais vous demander le premier et le quatrième chiffre s'il vous plaît.

**Client** (souffle, s'impatiente) : euh... le 9 et le 7.

**Conseillère** (saisit, puis fronce les sourcils) : Ah, je suis désolé, Monsieur, le code ne correspond toujours pas. Etes-vous bien

Monsieur Sylvain Dubois ?

**Client** : Oui, c'est moi... Dites, vous êtes sûre que vous tapez bien les chiffres que je vous donne ?

**Conseillère** (ne tient pas compte de sa remarque) : Avez-vous changé votre code récemment, Monsieur ?

**Client** : Non mais c'est bon, je suis pas débile, je connais mon code !

**Conseillère** (sourire indulgent) : Vous n'avez donc pas changé de code récemment ?

**Client** : Faut vous le dire comment ? Non, j'ai pas changé de code !

**Conseillère** : Je vais accéder à votre compte d'une autre manière Monsieur Dubois...

**Client** : Et voilà, ça va encore me prendre 3 plombs et c'est moi qui paye chaque minute ! Voilà ce qui se passe quand on envoie les plateaux téléphoniques à l'étranger, c'est le bordel !

**Conseillère** (sourire amusé, ignore sa remarque) : je vais vous poser quelques questions pour valider votre identité en absence de code confidentiel...

**Client** (ne l'écoute pas) : et puis ça vous coûte moins cher les noirs et les arabes, c'est ça ?

**Conseillère** (sourire en coin) : Je n'ai pas entendu votre question Monsieur Dubois, pourriez-vous la répéter s'il vous plaît ?

**Client** : Votre plateau, là, c'est des nègres et des bougnoules, hein, c'est ça ?

**Conseillère** : Je n'ai pas la réponse à votre question Monsieur. En revanche, pour votre solde, j'ai une solution pour y accéder.

**Client** : Ah, c'est ça, c'est un plateau à l'étranger et vous voulez pas le dire, hein ?

**Conseillère** : ne répond pas, attend la suite.

**Client** : hein, c'est ça ? allô, allô ?

**Conseillère** : Oui, Monsieur, je vous écoute.

**Client** : alors, hein, c'est ça ?

**Conseillère** : C'est ça quoi ? J'ai perdu le sens de votre question Monsieur Dubois.

**Client** : Je suis dans un centre à l'étranger, hein ?

**Conseillère** : Vous êtes bien au service clientèle à distance Monsieur, que puis-je faire pour vous ? (part en arrière, se détend)

**Client** (maugrée pour lui-même) : ouais, ouais, je sais très bien où vous êtes !

**Conseillère** : Souhaitez-vous connaître le solde de votre compte, Monsieur Dubois ?

**Client** : Oui, et ça fait 3 fois que j'appelle juste

pour avoir mon solde et ça fait 3 fois que ça marche pas. 'Y en a marre ! Alors maintenant, tu te démerdes, mais tu me donnes mon solde, et tu fais fissa !

**Conseillère** : Pouvez-vous me donner votre adresse postale et votre date de naissance s'il vous plaît Monsieur Dubois ?

**Client** : Pour quoi faire ?

**Conseillère** : Pour valider votre identité, ce qui me permettra d'accéder à votre solde.

**Client** : Comment ça ? Alors n'importe qui qui répond aux questions peut voir mon compte ?

**Conseillère** : Pas exactement Monsieur, en absence de code secret, nous n'avons accès qu'à certaines informations.

**Client** : Mais c'est n'importe quoi votre banque ! Vous êtes des abrutis ! C'est ça votre sécurité ? Mais je vais changer de banque !

**Conseillère** (sourit, ne répond pas)

**Client** : Hein ? C'est ça ? Je change de banque ? Allô, allô ?

**Conseillère** : Je suis là Monsieur, Dubois. Vous souhaitez fermer votre compte ?

**Client** (hésite, puis) : Euh... Non, mais si ça continue comme ça, je vais le faire ! Et croyezmoi, ça va faire du bruit !

**Conseillère** (sourire en coin) : Très bien. Pour accéder à votre solde, il me faut votre adresse postale et votre date de naissance s'il vous plaît.

**Client** : Non, je n'ai pas à répondre à vos questions. Comment vous vous appelez d'abord ?

**Conseillère** : Magaly.

**Client** : Magaly comment ?

**Conseillère** : Je ne suis pas autorisée à vous communiquer mon nom de famille Monsieur.

**Client** : ouais, c'est ça, vous êtes deux cent bonnes femmes à vous appeler Magaly, c'est ça, hein ? Des nègres et des bougnouls qui s'appellent tous Magaly. Je m'en fous, j'ai noté l'heure de l'appel, je vais faire un courrier recommandé au siège pour dire que vous êtes une incapable. Toutes les conversations sont enregistrées, c'est vous qui allez vous faire virer. (Magaly sourit) Allez profitez bien de ta soirée, c'est ta dernière. Connasse !

**Conseillère** (haussement de sourcil amusé, note l'injure) : Monsieur, les injures ne sont pas tolérées, si vous continuez, je vais devoir terminer cette conversation.

**Client** : D'abord c'est moi qui te paye, alors je dis comme je veux. Et puis tu vas rien terminer du tout parce que t'as pas le droit de raccrocher. Je le sais, j'ai un copain qui travaille dans les centres d'appels. Alors maintenant tu me donnes mon solde et j'ai pas à répondre à tes questions à la con !

**Conseillère** : Lorsque la conversation devient incorrecte, nous sommes autorisés à l'interrompre Monsieur Dubois, ce que je vais faire si vous persistez dans vos injures (haussement de sourcil blasé).

**Client** (ricane) : J'ai rien dit d'incorrect, parce que tout ce que j'ai dit est vrai, t'es une connasse et je m'en fous parce que je vais rappeler une autre bonne femme et j'aurai mon solde de toute façon. Et c'est pas toi qui raccroche, c'est moi qui te raccroche à la gueule, pouffiasse ! (raccroche, tonalité)

**Conseillère** (raccroche, puis compose un numéro tandis qu'elle finit de noter)... Pierre ? C'est Magaly... (relit ses notes) J'ai eu plusieurs fois « connasse », un « con » et un « pouffiasse », avec des propos racistes avec « nègre » et « bougnoule ». Ca mérite bien un rapport ?... Ok. Merci, A+. (raccroche et note sur son PC

## **Guide animateur**

### **Animation en salle**

#### **F28.03 Tensions au téléphone**

Ailleurs - A : Banque commerciale, Magaly  
Brune bonjour, que puis-je faire pour vous ?  
C : Mais c'est pas vous que j'appelle, c'est Monsieur LASSALLE ! Qui vous êtes d'abord ?  
Passez-moi Monsieur LASALLE !

## **Guide animateur**

### **Animation en salle**

#### **F28.04 Tensions au téléphone Erreur**

Allo ? Oui, Monsieur Robert ?  
A2 (au téléphone, centre de relation client à distance) : Banque commerciale, Magaly  
Brune bonjour, que puis-je faire pour vous ?  
C (moue, exaspéré, comme pour lui-même) :

Oh putain, encore cette connerie de centre d'appel !

A : Euh... Calmez-vous monsieur, est-ce que je peux faire quelque chose pour vous ?

C : De la gueule, oui ! Je me calme si je veux ! Je veux parler à Monsieur Robert, c'est pas compliqué, non ?

A : Restez correct, Monsieur, un peu de respect s'il vous plaît...

C : Du respect !? Mais je t'emmerde, connasse ! C'est pas toi me dis comment je parle ! Et puis c'est pas à toi que je cause, je veux parler à Monsieur Robert, c'est pas compliqué, non ?!

## **Guide animateur**

### **Animation en salle**

#### **F28.05 Tensions au téléphone modèle**

Allo ? Oui, Monsieur Robert ?

A2 (au téléphone, centre de relation client à distance) : Banque commerciale, Magaly Brune bonjour, que puis-je faire pour vous ?

C (moue, exaspéré, comme pour lui-même) : Oh putain, encore cette connerie de centre d'appel !

A : Monsieur Robert n'est pas disponible. Quel est l'objet de votre appel ? Que puis-je faire pour vous ?

C (souffle bruyamment) : Je suis dans une agence, là, j'ai besoin d'argent, votre collègue de l'accueil ne veut rien me donner sans l'autorisation de Monsieur Robert. (insertion de plan de la conseillère au téléphone qui acquiesce, concentrée)

A : Très bien, je vais voir ce que je peux faire. Vous êtes Monsieur ?

C (calmé) : Mercier, David Mercier...

## **Guide animateur**

### **Animation en salle**

#### **F28.06 Gérer l'agressivité - Erreur**

Accueil - C : Putain, mais t'arrête de te foutre de ma gueule, connasse !... Ça fait une heure que tu fais traîner, et c'est moi qui paye. Alors tu dis oui, ou merde, mais t'arrête de me prendre pour un con ! (David)

A : Ah écoutez, là, vous dépassez les bornes, contactez votre conseiller à son retour. Bonne fin de journée (raccroche)  
Accueil - C (regarde son téléphone incrédule) :  
Puuutain, mais quelle salope ! Quelle pute !  
Je rêve ! (*explose un présentoir dans l'agence et s'en va, furieux*)

# Guide animateur

## Animation en salle

### F28.07 Gérer l'agressivité - Modèle

Accueil - C : Putain, mais t'arrête de te foutre de ma gueule, connasse !... Ça fait une heure que tu fais traîner, et c'est moi qui paye. Alors tu dis oui, ou merde, mais t'arrête de me prendre pour un con ! (David)

A : Monsieur, je vous rappelle que la conversation est enregistrée. Suite aux propos que vous venez d'avoir, je vous passe mon responsable.

R : Bonjour, Fabien Chérules, je suis le responsable de Magaly Brune. Je reprends votre appel. Que puis-je faire pour vous ?

C (un ton en dessous) : Ecoutez, c'est la fille d'avant, là, C'est une truffe, elle arrive pas à faire ce que je veux. Si vous pouviez m'aider, ça m'arrangerait bien !