

Les fondements du service client

avec Philippe Massol

Fichiers d'exercice

Ces fichiers d'exercice sont un complément au cours « Coacher pour générer des résultats » de <https://www.linkedin.com/learning/>.

Exemple d'e-mail :

Objet : Nous avons besoin de plus d'information.

Bonjour Philippe,

Merci pour votre e-mail. Je suis heureux de pouvoir vous aider. Il semble que votre version du logiciel ne soit pas compatible et c'est pour cela que le site ne marche pas. Pourriez-vous vérifier votre version ? N'hésitez pas à me contacter à tel numéro de téléphone ou répondre à cet e-mail en n'oubliant pas d'indiquer dans l'objet le numéro à 6 chiffres de votre dossier.

Cordialement,
Jean du service client.

Jean indique qu'il veut aider mais non seulement il n'aide pas, mais il demande au client de vérifier la version du logiciel. Or un client qui n'a pas forcément les compétences techniques pour cela aura du mal à le faire. Par ailleurs, le début de l'e-mail est peu accueillant car très peu personnalisé.

En appliquant quelques règles, cet e-mail peut être amélioré. Personnalisez votre message, allez droit au but et limitez-vous aux informations utiles. Enfin, relisez votre message pour éviter tout erreur.

Objet : Philippe, nous allons pouvoir vous aider

Bonjour Philippe,

J'ai reçu la vidéo que vous m'avez envoyée et le problème est clair : il semble que la version de votre logiciel est la version 3.2 qui n'est pas compatible. Pourriez-vous télécharger la nouvelle version 3.4 depuis votre compte sur le lien <http://entreprise.com/lienprecis.html>. Nous pourrions alors effectuer de nouveaux tests pour voir si la mise à jour du logiciel résout tous les problèmes. Pourriez-vous nous envoyer la dernière version 3.4 du logiciel par mail pour que nous puissions résoudre le problème. N'oubliez pas de joindre votre numéro de dossier CM169 dans l'objet de toute correspondance.

Merci de votre confiance,
Jean