

# FICHE OUTILS SCÉNARIO TÉLÉPHONIQUE CONTACT CLIENT APRÈS RÉALISATION DU TRAVAIL 1/2

## > ÉTAPE 1

Appeler le Client :

 « Bonjour *Madame/Monsieur*, je suis *XXXXXX* du concessionnaire MASERATI *[Ville]* »

- Si le client n'est pas disponible

### **A. Personne ne décroche le téléphone (message simple)**

« Bonjour *M./Mme XXXX*, je suis *XXXXXX* du concessionnaire MASERATI *[Ville]* ». Je tiens à vous remercier de nous avoir confié votre *[Modèle]* en date du *[date]*. Nous espérons que cette visite vous a apporté entière satisfaction. Si vous avez des questions, veuillez contacter notre service après-vente au *XX XX (numéro de téléphone)* Je vous rappelle que vous recevrez une enquête de satisfaction par e-mail dans les prochains jours. Je vous remercie par avance pour votre temps. Je vous souhaite une bonne journée/soirée. »

### **B. La personne qui répond n'est pas le client**

« Quand puis-je appeler *M./Mme XXXX*, s'il vous plaît ? »

### **C. La personne qui répond est le client, mais il est occupé :**

« Je comprends *Madame/Monsieur*. Quand puis-je vous rappeler ? »

## > ÉTAPE 2 (si B et C)


 « J'aimerais parler à *M./Mme XXX*, s'il vous plaît. »

## > ÉTAPE 3 (si B et C)

« Bonjour *M./Mme XXXX*, j'aimerais vous remercier de nous avoir confié votre *[modèle]* en date du *[date]*, et m'assurer que vous êtes entièrement satisfait de nos services ».

## > ÉTAPE 4 A

- **Client assez satisfait ou plutôt satisfait** de son expérience après-vente

 « Puis-je vous demander ce que vous avez particulièrement apprécié dans votre assistance et dans nos services ? »


# FICHE OUTILS SCÉNARIO TÉLÉPHONIQUE CONTACT CLIENT APRÈS RÉALISATION DU TRAVAIL 2/2

## > ÉTAPE 4 B


- **Client insatisfait** de l'expérience après-vente

 « Pouvez-vous m'en dire davantage ? Pouvez-vous m'en expliquer les raisons ? »

1) Le client fournit : des explications :

 « J'ai pris note de vos remarques. Est-ce que vous souhaitez que notre service après-vente vous contacte dans les plus brefs délais ? » (J+1 ouvrable au plus tard). « Quelles sont vos disponibilités ? »

2) Le client ne souhaite pas fournir d'explication :

 « Est-ce que vous souhaitez que notre service après-vente vous contacte dans les plus brefs délais ? » (J+1 ouvrable). « Veuillez nous faire savoir quand vous êtes disponible et nous planifierons en conséquence. »



**(Confirmation de rendez-vous + Aller à l'ÉTAPE 5)**

## > ÉTAPE 4 C

- **Client insatisfait** de son expérience du service après-vente, car il a dû revenir au point de vente pour un travail mal fait ou non fait (cas exceptionnel d'un client en atelier retour non identifié avant l'appel) :

 « Je suis désolé pour les désagréments causés par cet incident. Est-ce que vous souhaitez que le responsable du service après-vente M./Mme vous contacte dans les plus brefs délais ? ». (J+1 ouvrable) « Quelles sont vos disponibilités ? »



**(Confirmation de rendez-vous + Aller à l'ÉTAPE 5)**

## > ÉTAPE 5

 « Si vous aviez des suggestions ou des commentaires sur la façon d'améliorer notre qualité de service, quels seraient-ils ? »