

Mauvais VS bon service clients

Consignes :

Visionnez les vidéos ci-dessous.

Répondez aux questions ci-dessous.

Vidéo1 : Un mauvais service clients



Lien d'accès : <https://www.nanoo.tv/link/v/uKYWAXUD> ou

1. Décrivez les problèmes du service client que vous avez observé.
 2. Quels comportements aurait dû avoir le vendeur pour fournir un VRAI service client à sa cliente ?
 3. D'après-vous, la cliente reviendra-t-elle ? Justifiez votre réponse
- D'après-vous, la cliente va-t-elle recommander à son entourage ce revendeur ?

Vidéo2 : Un bon service clients



Lien d'accès : <https://www.nanoo.tv/link/v/rBfqfbcA> ou

4. Dans cette séquence, avez-vous retrouvé les comportements que vous auriez voulu voir dans la vidéo d'un mauvais service clients ? (Ceux que vous avez identifié à la Q2)

Et si c'était vous le client...

5. Comment auriez-vous trouvé la qualité du service ?
6. Reviendriez-vous comme client auprès de ce revendeur ?
7. Recommanderiez-vous ce revendeur auprès de votre entourage ?