

GESTION DES PLAINTES QUI SUIS-JE?

Je suis la personne qui entre dans un restaurant, s'assoit et attend patiemment pendant que les serveurs font tout sauf prendre ma commande.

Je suis la personne qui entre dans un magasin et attend pendant que les vendeurs continuent leur conversation.

Je suis la personne qui ne se fâche pas pendant que le caissier finit de lire son livre.

Je suis la personne qui n'argumente pas si le vendeur tente de me vendre n'importe quoi

Je suis la personne qui n'insiste pas si le commis me donne l'impression de le déranger dans son travail et me répond de façon déplaisante.

**Mais savez-vous aussi qui je suis?
Je suis la personne qui ne reviendra plus!**

Et cela m'amuse de voir combien de milliers de dollars vous dépensez chaque année pour que je revienne chez vous, alors que j'y étais déjà, et que tout ce que vous aviez à faire pour me garder était d'être un peu plus courtois envers moi et de me donner un bon service.

Réponse : Votre client

Source : Guide pratique #12 – La gestion des plaintes
Détail Formation