

Cas ENEDIS - TELEPHONE

Cas 1

Traitement de réclamation : Rdv « date souhaitée ou date validée »

Lorsque le client est insatisfait, il appelle son fournisseur qui « crée » une réclamation à traiter par le distributeur ou le client appelle directement le distributeur qui crée une réclamation à traiter ou le client écrit au médiateur à l'énergie, ..

Un exemple de réclamation est en lien avec la date souhaitée pour un RV.

- Le SGE : le système de gestion des échanges invite le client à donner une date souhaitée.
- Le client a la représentation d'une date acceptée et le distributeur sait que ce souhait n'est pas contractuel.

Problématique lors de la réalisation de la transaction sortante par notre agent de l'acheminement, il y a une incompréhension entre les 3 parties de ce fait le conseiller se trouve dans une posture inconfortable ou il doit expliquer le fonctionnement du marché et les délais contractuels d'interventions.

Cette situation suscite de l'énervement et frustration.

<u>Prévention primaire</u>	<ul style="list-style-type: none">• Bien demander aux fournisseurs d'indiquer que les dates souhaitées ne sont pas contractuelles. Un agent va les rappeler pour valider la date réelle.• Remontée via les réunions bilatérales et mensuelles, les dysfonctionnements « indiquer aux conseillers ou sur le système de gestion « date souhaitée-non contractuelle ».• Une des difficultés est le turn over chez les prestataires et la formation- voir avec le RH un levier	Qui le fait ??? comment le faire ??? Acheminement élec
<u>Prévention secondaire</u>	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer,• Présenter ses contraintes, rechercher des alternatives• Passer le relais à un encadrant• Face à une date souhaitée, alors que le client hurle et pour apaiser le client : le distributeur fait un geste financier qui calme le client à 100%	

MANAGER FORMATION

Cas : Centre Appel Dépannage Pompier

Lorsqu'un pompier appelle le centre de dépannage, pour une personne électrisée, la charge émotionnelle est extrême. Or, l'agent au CAD n'a pas de technicien sur place et le risque vital est engagé.

Comment gérer l'émotion ?

<u>Prévention primaire</u>		
<u>Prévention secondaire</u>		
<u>Prévention tertiaire</u>		