

### Saynète 1 - Version Améliorable

Appel entrant.

« **Laurence Martin bonjour** » **Pas de précision, pas la bonne phrase de présentation**

Mise en service.

Client pro, Mr Fernandez énervé, stressé.

« Attendez, je me mets sur votre dossier »

Projet d'ouverture d'une boulangerie, lancé depuis 1 an.

Il a embauché du personnel, il a fait de lourds investissements.

Il ne sait pas quand Enedis aura terminé et quand la mise en service sera enfin réalisée.

On lui avait donné une date indicative en début de processus, l'échéance est imminente.

Le chargé de projet répond sans mettre les formes.

Pas d'empathie, pas de considération, pas d'écoute.

Le chargé de projet annonce « un retard probable de 10 jours » :

« Alors en effet, je vois qu'il y aura un petit retard probable de 10 jours... »

Fernandez s'énerve...

« C'est la norme en ce moment, nos équipes sont surchargées vous comprenez...vous n'êtes pas tout seul monsieur »

« Non je ne comprends pas justement ! mais ça va rien changer ! Ca je le comprends ! »

« Bah ça va, calmez-vous ! Pas la peine de vous énerver comme ça ! J'y suis pour rien moi ! »

La chargée de projet lui dit :

« On ne peut pas parler avec vous...rappelez-moi quand vous serez calmé... »

et elle raccroche au nez du client.

### Saynète 2 - Version Améliorable

Appel Entrant

Monsieur Sablé a fait construire sa maison et attend la mise en service électrique.

Il y a 3 mois un technicien est venu, il a pris des photos et mesures, aucune nouvelle depuis.

Il a été baladé de service en service.

Il emménage dans 1 mois et il n'a toujours pas de nouvelles pour sa mise en service.

« Oulala Alors à mon avis, vous êtes ce qu'on appelle dans notre jargon un dossier ping pong !

C'est à dire qu'il passe de service en service... bref c'est l'administration quoi ! Après nous, on doit se débrouiller, on fait comme on peut ! »

Comment il s'appelle votre chargé de projet ? »

Là je ne sais pas si Mr Sablé me le dit ou si je le trouve sur mon ordi...

Catherine Daniel

Je vais essayer de vous la passer, peut-être qu'elle vous dira...Patientez s'il vous plaît ?

« Allo Catherine Daniel ? Oui bonjour Laurence du raccordement. J'ai un client qui stresse parce qu'il sait pas quand il aura l'électricité, je peux te le passer ?... »

« Oh la la , je suis sur un chantier là, j'ai pas le temps... dis-lui de rappeler ! »

« Monsieur Sablé ? Là votre chargée de projet n'a pas de temps à vous consacrer, elle est sur un chantier... Ce qui est sûr, c'est que je vous conseille de décaler votre crémaillère d'au moins un mois, ça m'étonnerait que ça bouge avant !... Mais bon, rappelez en fin de semaine, on sait jamais !

Au 09 69 32 18 42 ... »

...

Mr Sablé craque, menace de se « foutre en l'air »

« Vous énervez pas monsieur, faut pas exagérer.. »

# MANAGER FORMATION

## Saynète 1 – Bonne version

« **Enedis Service Raccordement Laurence Martin bonjour !** »

Prise en considération du client, de son stress, son énervement.

Le chargé de projet m'annonce un retard probable de 10 jours.

« Je mets la clef sous la porte avant même de l'avoir ouverte ! »

« Mr Fernandez, je vais dans un premier temps consulter votre situation » au lieu de dossier

« Je comprends parfaitement votre stress, monsieur Fernandez. Effectivement, je vois que la date évoquée arrive.

Or je constate également qu'il y aura un retard probable de 10 jours. »

« Vous avez bien fait de me contacter, cette situation n'est pas acceptable et je vais m'occuper personnellement de votre demande. »

« Êtes-vous la personne qui s'occupe de l'installation électrique ? »

Non c'est mon électricien !

« D'accord. Dans ce cas, pourriez-vous me donner le numéro de téléphone de votre électricien s'il vous plait ? Je vais contacter le service exploitation afin d'accélérer le processus et leur transmettre le numéro de téléphone de votre électricien pour qu'ils se puissent se mettre en contact »

Et je vous rappelle en fin de semaine pour vous informer de la suite...

Seriez-vous disponible jeudi ou vendredi ?

« euh...bah jeudi c'est possible, le plus tôt sera le mieux ! »

« Plutôt le matin ou l'après-midi ? »

« Parfait Monsieur Fernandez, je vous appelle donc jeudi en fin de matinée entre 11 heures et midi. »

« Vous êtes bien joignable au 06 32 47 39 78 ? »

« Passez une excellente fin de journée, au revoir Monsieur Fernandez. »

## Saynète 2 – Bonne version

« Enedis Service Raccordement Laurence Martin bonjour ! »

« Monsieur Sablé, je consulte tout de suite votre situation. Effectivement, je constate qu'un technicien est venu mais qu'il n'y a pas eu de suite à ses investigations. Je comprends votre inquiétude et vos interrogations. Au nom d'Enedis, je vous présente toutes nos excuses. Vous avez bien fait de nous appeler.

Je vois que votre chargée de projet est madame Catherine Daniel. Est ce que je peux vous demander de patienter quelques instants, je vais l'appeler afin de vous mettre en contact avec elle...

« Allo ...

« Catherine Daniel ? Bonjour, Laurence du raccordement. Je me permets de vous appeler car j'ai un de vos clients en ligne. Il n'a toujours pas de nouvelles d'un devis qu'il aurait dû avoir il y a trois mois... j'ai consulté son dossier, il n'y a rien depuis les calculs sur place...

« Passe le moi.

Ok.

Mr Sablé ? Je vous passe votre chargée de projet.

...

« Mr Sablé ? Catherine Daniel. On vient de me résumer la situation. Je suis actuellement sur un chantier. Je vais consulter en urgence votre dossier dès que je rentre au bureau, c'est à dire dans 1Hh30. Puis je vous rappeler à ce moment-là ?

...

Votre numéro est bien le... ou Pouvez-vous me donner votre numéro ?

...

A tout à l'heure, Mr Sablé.

1h30 plus tard.

« Mr Sablé ? Catherine Daniel à l'appareil. Je viens de faire un point sur votre situation. Effectivement, vous auriez du avoir un devis beaucoup plus tôt. Je comprends votre inquiétude. Ce n'est pas acceptable. J'en suis désolée et au nom d'ENEDIS je m'en excuse.

Je vais donc réaliser votre devis en priorité, et je vais vous l'envoyer sous 48h. En parallèle, je vais solliciter ma hiérarchie pour accélérer le processus.

Je vous propose de vous appeler dès que j'ai envoyé le devis pour que vous validiez bien que vous l'avez reçu. Je profiterai de cet appel pour vous informer de l'échange que j'aurais eu avec ma hiérarchie.

Nous sommes mardi, je vous appelle jeudi. C'est d'accord Mr Sablé ?

Est ce que vous avez d'autres questions,

Alors mr Sablé, je vous dis à jeudi,

Bonne journée !