

ANNEXE : CAS RIVA GRDF AGENCE APPI (PAR TELEPHONE)

APPI <https://www.grdf.fr/institutionnel/nous-rejoindre/10-metiers-qui-recrutent/fiche-metier-coordonateur-interventions->

Ci-joint une liste des situations difficiles sur GRDF IDF associées à des actions possibles de prévention primaire et des orientations pour la meilleure prévention secondaire. Ces situations sont partagées (non exhaustives) afin que chaque région identifie pour ses propres situations RIVA, les actions et orientations à valoriser.

A-Situations délicates recensées

- Fiche alerte** : Si un client est PDTS (Pas Du Tout Satisfait) suite au questionnaire de satisfaction qu'il a rempli, un manager APPI doit le recontacter pour savoir pourquoi. Parfois le client demande un autre rendez-vous mais ce n'est pas l'objet de l'appel... Le client est appelé juste pour qu'il puisse raconter ce qui s'est passé, ce qu'il a vécu, et le manager doit faire preuve de beaucoup d'écoute, d'empathie et la plupart du temps ne peut rien faire de plus. A la fin de l'appel, le manager note dans quel état d'esprit est finalement le client.
- Transfert sauvage** :
Un transfert sauvage est une communication transmise à l'APPI d'un client qui se plaint alors que ce n'est pas a priori à l'APPI de gérer cela mais le conseiller doit répondre à cette demande.
Ce sont des appels qui sont transférés par l'acheminement ou un autre service. Souvent des clients mécontents... C'est très rare d'avoir le client directement. Lorsqu'un conseiller reçoit un appel il entend juste « je te passe le client ! »
- Appel du matin** :
Le bon d'intervention du technicien indique que le client était absent lors du rendez-vous pris. L'appui coordo appelle le client pour un second rendez-vous.
Il y a souvent de la part du client de la mauvaise foi.
Exemple : « Monsieur est-ce que vous avez été présent tout au long de la tranche horaire ? » le client dit que oui et finalement avoue qu'il est parti 10 minutes à la boulangerie acheter du pain...
C'est difficile de ne pas avoir d'apriori quand on sent la mauvaise foi du client qui est en colère.
- Pas le même discours que le fournisseur** :
Le fournisseur s'engage sans savoir.
Exemple : « Mon fournisseur m'avait dit que j'avais je n'avais pas à être présente » alors que c'est pour un réta...
- En interne : Rajouter des rétas au technicien à une tournée au dernier moment** :
Pour les coordinateurs, la difficulté est d'envoyer au dernier moment un technicien pour un réta et que le technicien ne veut pas... C'est compliqué... C'est le manager qui finalement sait convaincre...

B-Quelques exemples détaillés

Fiche alerte :

Si un client est PDTS (Pas Du Tout Satisfait) suite au questionnaire de satisfaction qu'il a rempli, un manager APPI doit le recontacter pour savoir pourquoi.

Parfois le client demande un autre rendez-vous mais ce n'est pas l'objet de l'appel...

Le client est appelé juste pour qu'il puisse raconter ce qui s'est passé, ce qu'il a vécu, et le manager doit faire preuve de beaucoup d'écoute, d'empathie et la plupart du temps ne peut rien faire de plus. A la fin de l'appel, le manager note dans quel état d'esprit est finalement le client.

CAS :

La manager rappelle une cliente qui a rempli un questionnaire de satisfaction deux jours auparavant et qui a noté PDTS (pas du tout satisfaite) Elle appelle donc cette cliente pour en savoir plus. La cliente raconte que premièrement le rendez-vous était entre 13 h et 17 h et que le technicien est arrivé au dernier moment, à 16h50 ! De plus le technicien ne s'est pas présenté à elle et a commencé à travailler sur le compteur... Il a écaillé la peinture qui était sur la porte du compteur ! La cliente est furieuse car c'est une maison d'architecte qui est toute neuve. Elle trouve cela inadmissible car le technicien lui a presque ri au nez quand elle lui a demandé de repeindre la porte...

Prévention primaire : Comment pouvons-nous éviter cette situation ?	
Prévention secondaire : Quelle est l'attitude attendue la plus protectrice ?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Exploration des faits sans émettre des doutes sur la bonne foi de la cliente ○ Pas de jugement ○ Reconnaissance verbale du préjudice ○ Validation de l'inconfort de ses grandes plages horaires / Recherche de solutions horaires ○ Discours fluide et calme ○ Réelle écoute et empathie ○ Sincérité et recherche de solutions

Ajout d'un réta (rétablissement) lors d'une tournée :

CAS 1 Un réta urgent vient de tomber. Le coordinateur appelle un technicien qui a de la place dans sa tournée mais celui-ci refuse catégoriquement de le faire. Il dit : « pourquoi moi ? » « C'est toujours moi qu'on appelle ! »
Le coordinateur ayant vérifié en amont que le technicien avait le temps de faire cette intervention, il argumente en ce sens : « ta tournée n'est pas vraiment chargée, tu as bien le temps de la faire etc » ...Le technicien le prend mal.

CAS 2 C'est le conseiller APPI qui appelle une technicienne gaz. Il lui demande de faire un réta en urgence. Il est 14h40, le lieu du réta est assez loin de l'agence. La technicienne est très énervée car elle n'a pas arrêté de faire des rétas et qu'elle en a marre. Elle trouve que c'est facile pour l'APPI de donner des ordres alors qu'ils sont tranquilles derrière leur bureau.

Pour les coordinateurs, la difficulté est d'envoyer au dernier moment un technicien pour un réta et que le technicien ne veut pas... C'est compliqué... C'est le manager qui finalement sait convaincre...

Prévention primaire : Comment pouvons-nous éviter cette situation ?	Définir des règles de coopération
Prévention secondaire : Quelle est l'attitude attendue la plus protectrice ?	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir positionner : « j'ai besoin de toi » - Employer des mots positifs et Valoriser ce que fait l'autre. « je te remercie , j'ai besoin de toi «plutôt que « ta tournée est presque vide

Transfert sauvage n°1:

Ce sont des appels qui sont transférés par l'acheminement ou l'AGNRC. Souvent des clients mécontents... C'est très rare d'avoir le client directement. Lorsqu'un conseiller reçoit un appel il entend juste « je te passe le client ! »

Le cas : Appel entrant de l'AGNRC expliquant qu'un client attend toujours un technicien qui devait passer entre 8h et midi.

Le technicien n'est pas passé car il n'avait pas le temps.

L'AGNRC passe le client à l'APPI.

Le client est extrêmement énervé et demande à ce qu'un technicien passe avant 14 h ! Sachant qu'il est 13 h... Mais le technicien n'est pas dispo avant 15h ! Le seul rendez-vous possible sera le lendemain matin...

Prévention primaire : Comment pouvons-nous éviter cette situation ?	
Prévention secondaire : Quelle est l'attitude attendue la plus protectrice ?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Questionner sans suspecter Même si l'appui coordo doit poser les questions sur la présence continue du client sur le lieu de rendez-vous et sur la réception de l'appel sortant masqué du technicien, il doit le faire sans a priori et sans jugement (parfois c'est dur) ○ Expliquer ce qu'on va faire, poser des questions pour savoir ce qui s'est passé ○ Proposer un choix : « demain matin ? Demain après-midi ? Ou sinon appelez votre fournisseur pour un retard en urgence... Que choisissez-vous ? » ○ Si la personne est trop agressive et continue à s'énerver il faut savoir passer le relais

Transfert sauvage n°2:

Une cliente a été coupée car elle n'avait pas payé...

Elle paye sa facture et demande un réta en express.

Mais le technicien, qui devait passer entre 14h et 17 h n'est pas passé...

Il y a effectivement aucun avis de passage et la cliente n'a pas eu non plus d'appel masqué.

La cliente a appelé à 13h, on l'a directement transférée à l'APPI.

Elle exige que quelqu'un passe sur le champ !

<p>Prévention primaire : Comment pouvons-nous éviter cette situation ?</p>	
<p>Prévention secondaire : Quelle est l'attitude attendue la plus protectrice ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Présenter des excuses au nom de GRDF puisque ce n'est pas la faute du client ○ Pas de jugement et de moralisation quant à la facture qui avait été impayée ○ Rester calme tout en trouvant une solution rapidement ○ Faire une recherche par étape ○ Bien prendre tous les renseignements ○ Comment rassurer cette cliente ? En n'allant pas trop vite, en valorisant tout ce qu'on fait pour elle, en lui expliquant bien toute la procédure.