

Questionnaire : votre posture face aux cas de fraude

Consigne : En tant que technicien ou charge de relation client fraude , merci de répondre aux questions suivantes en cochant la case correspondant à votre ressenti.

Alors que vous êtes en lien avec le titulaire du contrat : que répondez vous ? quelles sont vos pensées ?

Questions	Oui	Non
1. Ressentez-vous une suspicion automatique lorsqu'un cas de fraude est signalé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pensez-vous que certains types de clients sont plus enclins à frauder ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Avez-vous déjà supposé qu'un client était malhonnête avant d'avoir toutes les preuves ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Est-il difficile pour vous de changer d'avis après avoir émis un premier jugement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Vous fiez-vous davantage à votre intuition qu'aux faits pour analyser une fraude ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tournez après avoir répondu aux questions



Réponse

Comptabilisez-le nom de de réponse positive

5 réponses positives	<p>Nous vous invitons à prendre conscience de votre préjugé ou d'un risque de mise en cause.</p> <p>Quel impact cela peut-il avoir dans la relation ?</p> <p>Il s'agit d'orienter votre attitude vers de la neutralité : mots neutres, faits et de bannir accusation, interprétation.</p>
5 réponses négatives.	<p>Bravo</p> <p>Vous adoptez spontanément une attitude neutre adaptée</p>

Message

- Soyons dans l'ouverture, dans la neutralité pour être en disposition ' d'une relation CORDIALE
- Sans être naïf
- se centrer sur les faits (pose et dépose/ graphe courbe de charge informatique) et sur la personne

