La société ELECTRO PLUS commercialise des appareils électroménagers.

Un client achète une machine à laver pour 4 800 DH. Après dix jours d'utilisation, l'appareil présente une panne.

Le client contacte le service après-vente. Son premier interlocuteur lui demande de rappeler ultérieurement. Après trois jours, aucune solution n'a été proposée.

Le client devient très mécontent et menace de publier son expérience sur les réseaux sociaux.

Travail à faire

1. Identifiez la nature de la réclamation.
2. Analysez les défaillances de la relation client.
3. Décrivez les étapes que le conseiller doit suivre pour traiter la réclamation.
4. Proposez deux solutions adaptées à cette situation.
5. Rédigez une réponse professionnelle destinée au client.
6. Expliquez comment cette situation peut être transformée en une opportunité de fidélisation.
7. Proposez trois actions préventives pour éviter la répétition de ce type de problème.