



RALPH HABABOU

Directeur général de PB RH conseil L'État d'Esprit Service

Auteur de *Service gagnant* (éd. First, 2007), de *Génération W* (éd. First, 2009) et de *Service client pour les nuls* (éd. First, 2010).
www.pbrhconseil.com;
www.generationw.fr
et www.serviceclient-pourlesnuls.com.

« DES EXCUSES! ET PUIS QUOI ENCORE? »

Au cours des formations que j'anime, ça m'intéresse toujours de tester les connaissances des participants avec un quiz. J'aime notamment celui-là : "Face à un client mécontent, il faut d'abord :

- 1/présenter ses excuses
- 2/proposer une solution
- 3/proposer un dédommagement".

Et la bonne réponse est la n°1, même si le réflexe est de penser que le client ne pense qu'au dédommagement.

Mais comment les entreprises s'excusent-elles auprès de leurs clients suite à une erreur, un retard ou une panne ?

"Lors de votre voyage du 24 septembre dernier, votre vol a été retardé. Nous vous prions de bien vouloir accepter nos excuses pour les inconvénients qui ont pu en découler. Cet événement ne reflète pas le niveau de qualité que nous souhaitons vous offrir. Nous souhaitons vous assurer que nous travaillons de manière constante à l'amélioration de notre ponctualité. En souhaitant que votre prochain voyage sur nos lignes vous donne entière satisfaction, veuillez agréer, Monsieur, nos respectueuses salutations.

Le service client Air France." Ce mail, reçu quelques minutes après mon atterrissage à Barcelone m'a beaucoup touché. Pas tant pour le dédommagement qu'il présentait (il n'y en avait pas), mais parce que, pour une fois, la compagnie reconnaissait qu'elle n'avait pas été à la hauteur et qu'elle prenait simplement la peine de s'excuser.

À propos de panne, tout le monde se souvient du réseau Orange qui est tombé en rade au début du mois de juillet. En tant que client, j'ai reçu le mail qui était censé présenter ses excuses...

"Bonjour, Nous avons connu une panne logicielle importante qui a affecté les équipements critiques du cœur de réseau mobile, du vendredi 6 juil-

let, 16 heures, au samedi 7 juillet, 3 h 20, avec un rétablissement du trafic voix et SMS à 0 h 30. Il s'agit d'un incident rarissime et tout est mis en œuvre pour en connaître les raisons et améliorer la fiabilité du système.

Nous vous présentons nos excuses pour les conséquences de cette panne dans votre entreprise". Il faut attendre le 3^e paragraphe pour que l'entreprise daigne présenter ses excuses. "Un dédommagement est prévu sous la forme de :

- une journée de communication voix nationale et SMS entièrement gratuite (hors numéros spéciaux, SMS surtaxés, et hors international et roaming) cou-

rant septembre pour tous les forfaits voix.

- 1 Go gratuit pour tous les forfaits illimités voix 24/7 sur le mois de septembre.

Chaque utilisateur sera informé personnellement par un SMS lui indiquant à l'avance le jour où le dédommagement

sera applicable". Si, comme moi, vous n'êtes pas diplômé d'X-Télécom, vous aurez du mal à évaluer exactement en quoi consiste ce dédommagement. Pour ma part, j'attends toujours le SMS m'indiquant quelle journée était gratuite. Orange pourrait peut-être s'inspirer d'Anne-Véronique Baylac, directrice e-commerce de La Redoute, dont le site avait mis Internet en émoi, en janvier dernier, avec une photo montrant un homme nu en arrière-plan. Après des excuses et le retrait de la photo, elle a lancé sur la page Facebook de l'enseigne un jeu : « J'appelle tous les internautes à nous aider dès maintenant à retrouver toutes les erreurs que nous n'aurions pas encore repérées. Évidemment, La Redoute s'engage à récompenser toute personne qui signalera en premier une erreur ». Et termine sa déclaration par un trait d'humour : « Étant donné qu'un homme nu est à l'origine de toute cette affaire, nous habillerons gratuitement chaque gagnant des pieds à la tête. » ■

« Pour une fois,
une entreprise
reconnaissait
qu'elle n'avait pas
été à la hauteur. »