|  |  |
| --- | --- |
| **Clients** | **Rebond possible** |
| Mme Patil | Décrocher et saluer la cliente.  Écouter la réclamation.  Expliquer que YouTube utilise beaucoup de gigas : le dépassement est inévitable.  Expliquer qu’il faudrait un forfait avec plus de gigas pour éviter le hors-forfait à l’avenir.  Proposer l’abonnement à 19,90 € – 5 € = 14,90 € pendant 6 mois, qui revient moins cher que le hors-forfait + prix de l’abonnement actuel.  Répondre aux éventuelles objections.  Remercier la cliente, qu’elle soit d’accord ou pas.  Demander à la cliente si elle a d’autres questions.  Conclure et raccrocher après la cliente. |
| M. Nicolas | Décrocher et saluer le client.  Écouter la réclamation.  S’excuser de l’interruption de service.  Expliquer les raisons de ces interruptions.  Proposer une réduction au client sur sa facture en fonction du degré d’interruption de service (cela peut être un mois gratuit).  Demander au client s’il a d’autres questions.  Remercier le client de son appel et dire qu’on reste à sa disposition.  Raccrocher après le client. |
| M. Hottelet | Décrocher et saluer le client.  Écouter la réclamation.  Rappeler que l’offre ne durait qu’un an.  Proposer au client de basculer sur la nouvelle formule à 19,90 € – 5 € = 14,90 € en argumentant sur le fait que ce tarif est moins cher que les 17 € qu’il doit payer actuellement, pour éviter de le perdre. Il est possible aussi, comme le font certains opérateurs, de reconduire le tarif de 10 € durant une nouvelle année.  Demander au client s’il a d’autres questions.  Remercier le client de son appel.  Raccrocher après le client. |