

Transcription de l'appel « Québec »

00:00:00 Opératrice | Sheila CHENILLE

Bonjour et bienvenue au service client.

En quoi puis-je vous aider?

00:00:06 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Je viens de recevoir un produit que j'ai commandé chez vous, mais il est tout abîmé.

00:00:11 Opératrice | Sheila CHENILLE

Nous allons regarder cela ensemble.

Pouvez-vous me donner votre adresse mail pour que je puisse accéder à votre compte?

00:00:16 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Oui, sfonfec@gmail.com.

00:00:21 Opératrice | Sheila CHENILLE

Merci pour cette information.

Vous êtes bien Mme Sophie Fonfec, demeurant rue de Normandie à Bayeux?

00:00:28 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Oui, c'est moi.

00:00:31 Opératrice | Sheila CHENILLE

Enchantée, madame Fonfec, je suis Sheila et c'est moi qui vais gérer votre demande.

Ah, je vois que vous nous avez envoyé un mail à ce sujet.

00:00:40 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Oui, j'ai joint une photo du colis.

00:00:44 Opératrice | Sheila CHENILLE

Effectivement.

On dirait qu'il a pris l'humidité.

00:00:48 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Oui, mais je n'y suis pour rien !

00:00:53 Opératrice | Sheila CHENILLE

Bien sûr, c'est évident. C'est notre faute et je m'excuse pour cela.

00:00:56 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Pas de souci, ça peut arriver.

00:00:59 Opératrice | Sheila CHENILLE

Nous allons bien-sûr le remplacer à nos frais.

00:01:01 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

En fait, c'était pour l'offrir à un anniversaire.

C'est demain et le temps d'être livré.

Vous ne pouvez pas tout simplement me rembourser?

00:01:07 Opératrice | Sheila CHENILLE

Oui, si vous préférez, je peux vous faire un avoir équivalent à dépenser dans la boutique, ça vous dit?

00:01:12 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Et le puzzle, je dois vous le renvoyer?

00:01:13 Opératrice | Sheila CHENILLE

S'il vous plaît, oui, je vais vous préparer un bon de retour qu'il vous suffira de coller sur le paquet si ça ne vous embête pas de le déposer dans le point relais pour qu'il revienne.

00:01:17 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Et c'est où le point relais?

00:01:23 Opératrice | Sheila CHENILLE

Alors, le relais des trois pommes, vous voyez où c'est?

00:01:28 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Oui, c'est tout prêt.

00:01:29 Opératrice | Sheila CHENILLE

Parfait.

Je vous ai envoyé un mail avec l'étiquette retour à coller sur le paquet.

00:01:34 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

À coller?

Dans un mail?

00:01:38 Opératrice | Sheila CHENILLE

Oui.

Enfin, vous imprimez la pièce jointe, vous avez une imprimante?

00:01:43 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Oui, oui.

Je vais me débrouiller.

00:01:45 Opératrice | Sheila CHENILLE

Je vous ai envoyé aussi votre coupon de 21,45 euros pour le remboursement de votre commande.

00:01:50 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Oh!

Merci.

00:01:51 Opératrice | Sheila CHENILLE

C'est moi qui vous remercie pour votre bienveillance.

Le coupon est valable sur toute la boutique pendant un an, en plusieurs fois si vous voulez.

Pour résumer, vous avez deux mails, le premier avec l'étiquette retour à imprimer et le second avec le coupon de remboursement.

C'est bien clair pour vous ?

00:02:05 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Limpide !

00:02:07 Opératrice | Sheila CHENILLE

Ai-je bien répondu à vos attentes, madame Fonfec ?

00:02:10 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Oui, merci.

00:02:14 Opératrice | Sheila CHENILLE

Bien, c'est moi qui vous remercie pour votre appel.

Encore toutes nos excuses pour ce désagrément.

00:02:18 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Vous n'y êtes pour rien.

00:02:22 Opératrice | Sheila CHENILLE

Je vous souhaite une agréable journée de la part de toute l'équipe Steph.

00:02:27 Client(e) | Madame Sophie FONTEC

Au revoir.