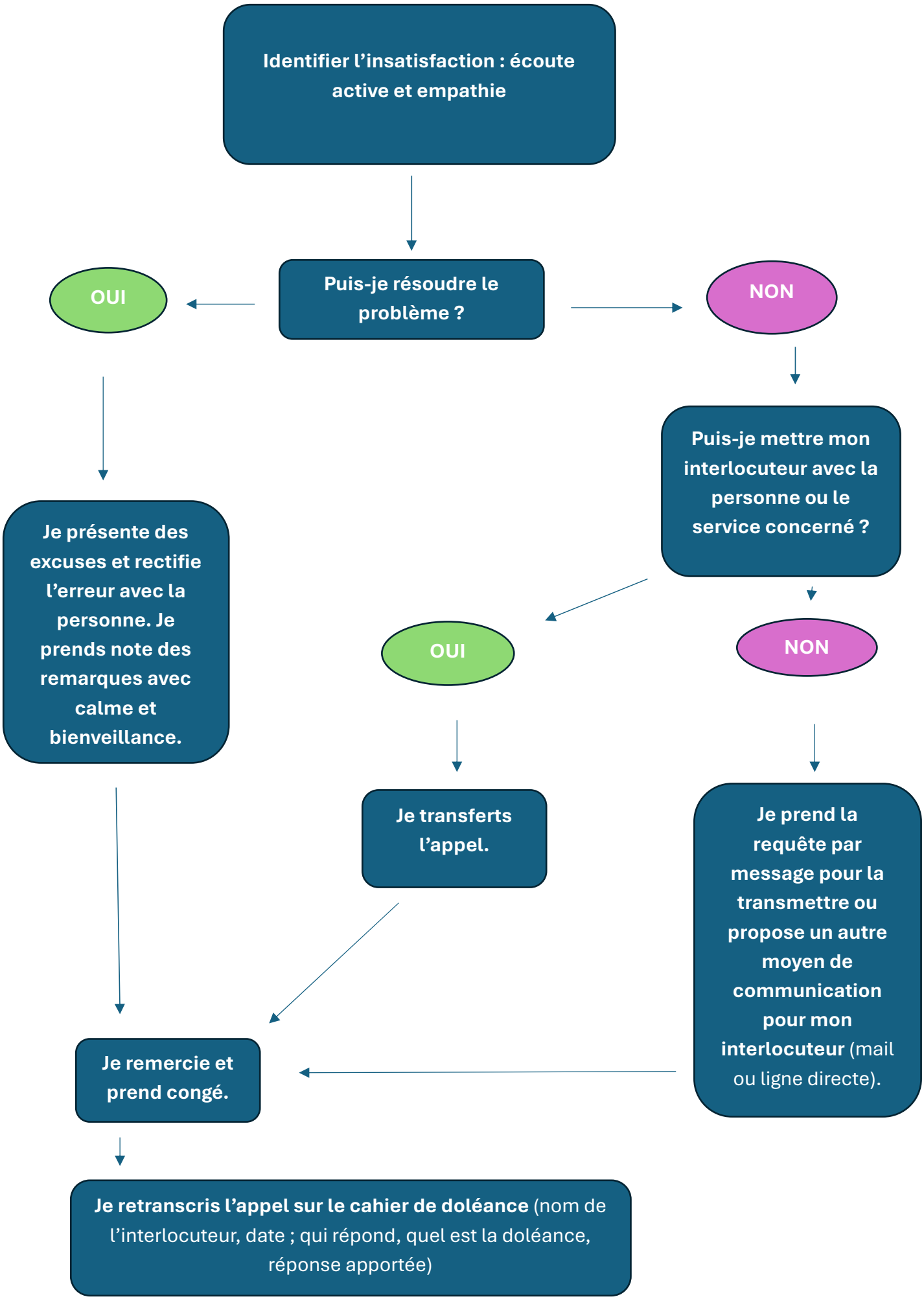
Identifier l'insatisfaction : écoute active et empathie
Puis-je résoudre le problème ?
OUI
NON
Je présente des excuses et rectifie l'erreur avec la personne. Je prends note des remarques avec calme et bienveillance.
Puis-je mettre mon interlocuteur avec la personne ou le service concerné ?
OUI
NON
Je transferts l'appel.
Je prend la requête par message pour la transmettre ou propose un autre moyen de communication pour mon interlocuteur (mail ou ligne directe).
Je remercie et prend congé.
Je retranscris l'appel sur le cahier de doléance (nom de l'interlocuteur, date ; qui répond, quel est la doléance, réponse apportée)