

<p>Le client entre précipitamment dans le magasin et se dirige vers le comptoir du service client.</p> <p>Monsieur Dupuis (énervé)</p>	<p>– Bonjour ! Non mais c'est une blague, votre magasin ? J'ai acheté une machine à laver ici il y a trois jours, et elle ne fonctionne déjà plus ! Vous appelez ça de la qualité ?</p>
<p>Julien</p>	<p>– Euh... Bonjour Monsieur, calmez-vous... qu'est-ce qui ne fonctionne pas exactement ?</p>
<p>Monsieur Dupuis (hausse la voix)</p>	<p>– Ah ben ça, c'est la meilleure ! Je DOIS me calmer ? Je passe ma soirée à installer cette foutue machine et quand je la lance, elle fait un bruit infernal et s'arrête en plein cycle ! J'ai pas que ça à faire, moi !</p>
<p>Julien</p>	<p>– Bon... Peut-être que vous l'avez mal installée ? Vous avez bien suivi la notice ?</p>
<p>Monsieur Dupuis (exaspéré)</p>	<p>– Pardon ? Vous insinuez que je suis incapable de brancher une machine ? J'ai suivi les instructions à la lettre !</p>
<p>Julien</p>	<p>– Je suis désolé, Monsieur Dupuis. Je comprends que cette situation soit frustrante pour vous. Permettez-moi de vous poser quelques questions pour mieux comprendre le problème.</p>
<p>Monsieur Dupuis (souffle, un peu calmé)</p>	<p>– Bon... D'accord.</p>
<p>Julien</p>	<p>– Vous me dites que la machine fait du bruit et s'arrête en plein cycle, c'est bien ça ?</p>

Monsieur Dupuis (moins agressif)	- Oui, exactement.
Julien (prend des notes)	- Merci pour ces précisions. Avez-vous remarqué un message d'erreur sur l'écran ?
Monsieur Dupuis (moins tendu)	- Oui, il y avait un code "E21", je crois.
Julien	- Je vais vérifier rapidement dans notre base de données... quelques secondes de recherche... Alors, le code E21 indique un problème d'évacuation d'eau. Cela peut venir d'un filtre bouché ou d'un problème de pompe.
Monsieur Dupuis (commence à se détendre)	- Ah... J'ai pas vérifié ça...
Julien	- Pas de souci, on va voir ensemble. Je vous propose deux solutions : soit on regarde ici en magasin une démonstration sur un modèle similaire, soit, si vous préférez, nous pouvons envoyer un technicien chez vous pour vérifier directement la machine.
Monsieur Dupuis (calmé)	- Hm... Oui, un technicien, ce serait mieux.
Julien	- Très bien, je vais enregistrer l'intervention. Le technicien peut passer demain entre 10h et 12h. Cela vous convient ?

Monsieur Dupuis (apaisé)	- Oui, parfait. Désolé d'avoir été un peu... direct au début.
Julien	- Je comprends tout à fait, c'est normal d'être frustré dans ce genre de situation. On est là pour trouver une solution ensemble. Je vais vous envoyer un SMS de confirmation avec le rendez-vous.
Monsieur Dupuis	- Merci, bonne journée !