SAKIRA

TUTORIEL 19

# Répondre à un client mécontent

© SAKIRA


© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit.
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

TUTORIEL 19 · NIVEAU DÉBUTANT

# Répondre à un client mécontent

Un client en colère attend deux choses : qu'on lui dise ce qui s'est passé, et ce qui va se passer. Une IA écrit très vite une réponse empathique. Elle y glisse aussi des promesses que vous n'avez pas faites, et le client les retiendra.

**La règle à respecter**

Un client mécontent lit d'abord ce qui s'est passé, puis ce que vous faites pour lui. Les faits viennent de vous, vérifiés dans votre dossier : l'IA les met en phrases et n'en ajoute aucun. Elle propose volontiers un « geste commercial », un délai ou un « nous veillerons à ce que cela ne se reproduise plus », que personne n'a décidé : le client le prend pour un engagement. N'envoyez aucune date, aucune compensation, aucune promesse que vous n'avez pas écrite vous-même dans vos faits. Ce qui n'est pas décidé se dit comme tel, avec le jour où le client aura une réponse. Ne collez ni coordonnées ni informations sur des tiers.

AVANT DE COMMENCER

**Il vous faut**

Le message du client dans Outlook, ChatGPT (ou un autre assistant), et dix minutes pour vérifier les faits dans votre dossier avant d'écrire.

**Résultat**

Un courriel prêt à envoyer, dans lequel chaque fait, chaque date et chaque engagement vient de votre liste.

## 01 Écrire vos faits avant de demander quoi que ce soit

Ouvrez le message du client et votre dossier. Notez sous forme de puces les points établis : les dates, la référence de la commande, ce qui a mal tourné et de quel côté, ce que vous faites et pour quand, ce que vous ne pouvez pas décider seul et le jour où vous aurez la réponse. Une puce, un fait.

Dans notre exemple, un client écrit que ses dix capteurs de pression sont arrivés avec sept jours de retard, dont deux de la mauvaise référence, que ses deux relances sont restées sans réponse, et il demande un remboursement. Voici les sept puces de l'exemple, écrites le jeudi 22 octobre :

- Commande n° 4182 passée le 2 octobre, livraison confirmée au client pour le 14 octobre.
- Notre préparation a pris trois jours de plus que prévu : un lot attendait son contrôle. Le colis est parti le 17 octobre.
- Deux capteurs sur dix sont en 0-6 bar au lieu de 0-10 bar. C'est une erreur de notre préparation, constatée sur la photo envoyée par le client.
- Ses messages du 10 et du 15 octobre sont restés sans réponse : c'est de notre côté.
- Ce que je fais : j'expédie demain, vendredi 23 octobre, deux capteurs 0-10 bar par transporteur express (ils sont en stock), et je lui envoie une étiquette retour pour les deux capteurs 0-6 bar.
- Ce que je ne peux pas décider seul : un remboursement ou un geste commercial. J'en parle jeudi à la direction commerciale et je donne la réponse au client au plus tard lundi 26 octobre.
- Mon nom : [Votre nom], ligne directe : [votre numéro].

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

La date d'arrivée du colis n'y figure pas : le client la donne dans son message, mais vous ne l'avez pas vérifiée.

> **GARDE-FOU**
> Écrivez aussi les fautes de votre côté, quand il y en a. Une IA à qui vous ne le dites pas ne peut pas l'écrire : elle répartit les torts ou les laisse flous, et le client le voit tout de suite.

## 02 Coller le message et vos faits

Dans ChatGPT, collez la consigne ci-dessous, puis le message du client et vos faits à la place des crochets.

**À COPIER**

```
Tu m'aides à répondre à un client mécontent. Voici son message, puis les faits que
j'ai vérifiés. Rédige la réponse que je vais envoyer par courriel, en français, sur un
ton posé et sans flatterie.

Ordre du courriel :
1. une phrase qui montre que tu as compris ce qui lui arrive, sans excuse excessive ;
2. les faits, dans l'ordre, tels que je les ai écrits ;
3. ce que nous faisons, avec les dates que je t'ai données ;
4. ce qui n'est pas encore décidé, et le jour où il aura une réponse ;
5. mon nom et ma ligne directe.

Règles : n'écris aucun engagement, aucune date et aucun geste commercial qui ne figure
pas dans mes faits. Si un fait manque, n'écris rien à sa place : signale-le moi après
le courriel, sur une ligne « Ce qui manque ». Pas de formule du type « nous mettons
tout en œuvre ». Moins de 200 mots.

Message du client : [coller le message ici]

Mes faits : [coller vos puces ici, avec la date d'aujourd'hui]
```

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

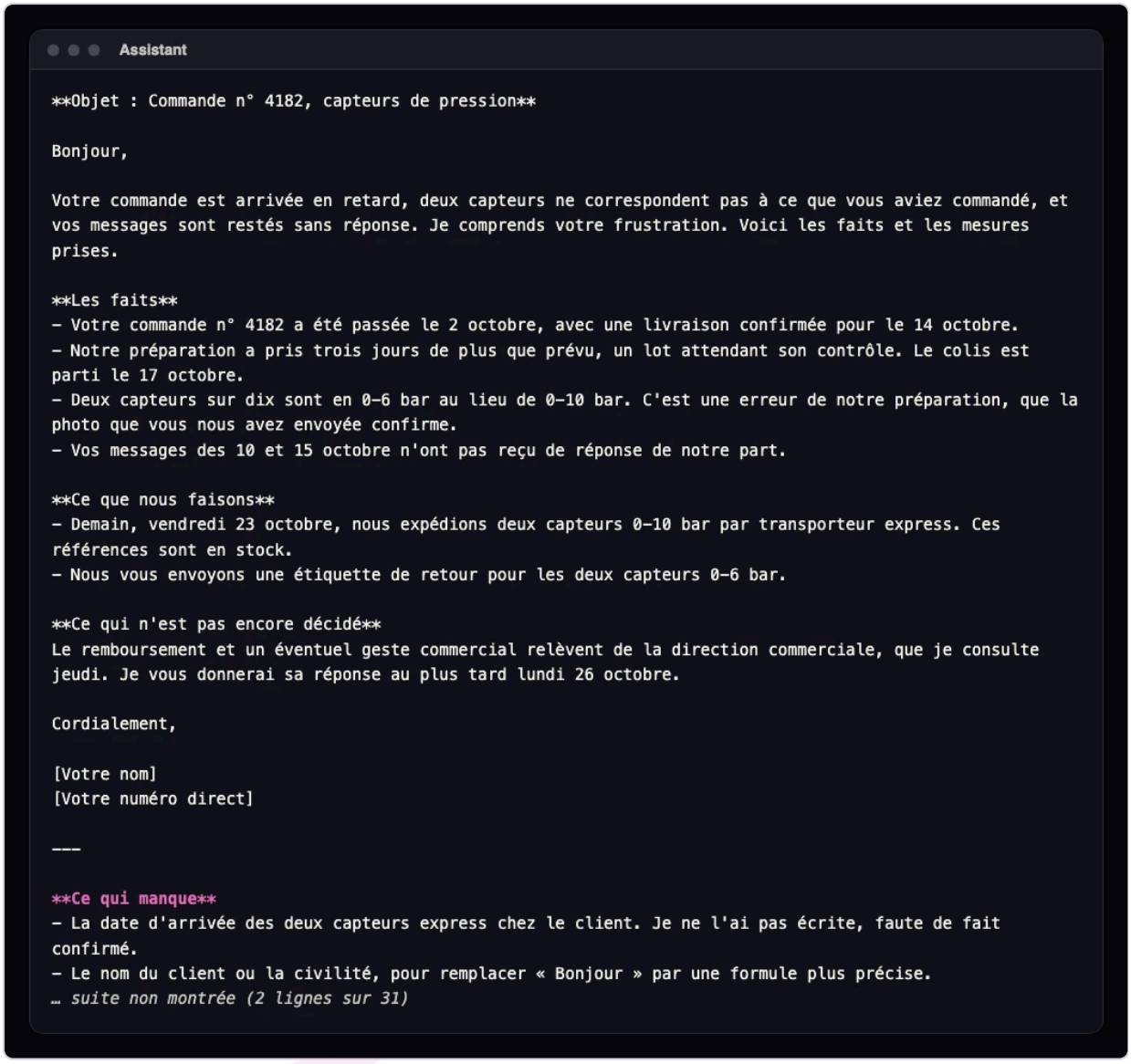



**Figure 1.** Réponse obtenue sur un message d'exemple : les faits dans l'ordre, les actions décidées avec leurs dates, et une ligne « Ce qui manque » après le courriel.

Regardez la fin : l'IA signale la date d'arrivée des deux capteurs de remplacement chez le client, que vous ne lui avez pas donnée, au lieu de l'inventer. C'est le comportement voulu. À vous de décider de la donner ou de laisser le client sans date : mieux vaut cela qu'une date fausse.

> **GARDE-FOU**
> Le courriel sort poli et complet, et cela ne prouve pas qu'il soit juste. Cherchez chaque date et chaque geste dans votre liste de faits. Un « vous recevrez le colis lundi » ou un « nous vous offrons » qui n'y figure pas est une promesse de l'IA : supprimez-le.

## 03 Faire relire les promesses par l'IA elle-même

Avant d'envoyer, demandez à l'IA de contrôler le courriel contre vos faits. Collez le courriel final, tel que vous comptez l'envoyer.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

À COPIER

```
Tu m'aides à vérifier un courriel avant l'envoi. Relis le courriel ci-dessous. Liste chaque engagement, chaque date et chaque geste qu'il contient. Pour chacun, recopie la ligne de mes faits qui l'autorise. S'il n'y en a pas, écris « non autorisé par mes faits ». Ne réécris pas le courriel.

Mes faits : [coller vos puces ici]

Courriel : [coller le courriel ici]
```




**Figure 2.** Contrôle d'un courriel qui annonce un remboursement et une livraison « lundi matin » absents de vos faits : les deux sont repérés comme « non autorisé par mes faits », avec deux autres passages à vérifier.

GARDE-FOU

Cette relecture trouve les promesses que vous n'avez pas vues, et elle peut aussi en signaler à tort, comme une phrase d'empathie. Gardez la liste comme un guide de relecture : c'est vous qui décidez de retirer ou de garder une phrase.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

### 04 Envoyer depuis Outlook

Créez une réponse dans Outlook, collez le texte, remplacez les crochets par votre nom et votre ligne directe, puis relisez une dernière fois les dates avec la date d'aujourd'hui. Si une décision reste en suspens, mettez-vous un rappel au jour annoncé : le client attend votre réponse ce jour-là.

## Qui fait quoi

| L'IA fait | Vous faites |
|---|---|
| Met vos faits en phrases dans le bon ordre | Vérifiez les faits dans votre dossier et écrivez-les |
| Signale ce qui manque | Décidez de le fournir ou de le laisser en suspens |
| Repère les promesses absentes de vos faits | Retirez-les ou décidez de les tenir |
| Garde un ton posé | Appelez le client si la situation le demande |

## Ce que ce guide ne fait pas

Il ne décide pas à votre place d'un remboursement, d'un avoir ou d'un geste commercial : c'est une décision de votre entreprise, pas de l'IA. Si le client évoque un dommage, une menace de procédure ou un accident, ne répondez pas sans l'avis de votre juriste ou de votre assureur.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933