

## REFERENCES (par oomark) Patience

03-06-2008

Références (par oomark) n°301

Rédigé lundi 7 juillet 2008 - 08:00

Topo : "Hotlines : comment obtenir le meilleur"

Ce qu'on fait :

- C'est la 5ème fois que je vous appelle
- J'ai eu 4 réponses différentes
- On m'a déjà tout changé 2 fois
- Passez-moi un technicien
- Vous ne vous voulez pas me passer un technicien ?
- Passez-moi un responsable
- Vous ne me passerez pas de responsable ?
- Quel est votre nom ?
- Vous n'avez pas de nom ?
- Il faut faire quoi, une grève de la faim, pour obtenir quelque chose ?
- Il faut attendre 48 heures ?
- On m'a dit d'abord 10 minutes, puis 6 heures, puis 24 heures, maintenant 48 ?
- Si je connais mieux votre métier que vous ?
- ça, c'est pas difficile, comment pouvez-vous travailler dans une boîte aussi scandaleuse ?

Une fois la mise en relation établie avec un conseiller, la prestation d'assistance téléphonique est décomptée directement sur la facture sur la base de 0,34 euro la minute

Ce qu'on peut faire :

- Bonjour, connaissez-vous bien votre offre HKS 2424 ?
- Oui, je sais, vous en avez tellement que vous ne pouvez pas tout connaître
- Pourriez-vous me passer quelqu'un qui connaisse le HKS 2424 ?
- Le HKS, c'est quoi, je crois que c'est comme le KS mais Home
- Eh bien, puisque vous avez un spécialiste Home, vous pourriez peut-être me le passer ?
- Musique
- Vous êtes le spécialiste Home, vous allez sûrement pouvoir me dépanner
  
- Ah, 36 heures, il n'y a pas de doute ?
  
- Oui, forcément, les autres ne sont pas des spécialistes Home

Depuis le plan Borloo, le nombre d'entreprises proposant des services à la personne a quadruplé

"Un homme compétent est un homme qui se trompe selon les règles." Paul Valéry

Culture COM : Bourvil, Moustaki et Mireille Mathieu, pourtant si différents, ont en commun d'être entrés dans la carrière par la même porte. Laquelle ? Réponse avec

Les mots pour le dire : « On n'est pas au Club Med ici ! ». L'expression a eu son heure de gloire. On ne l'utilise plus guère. Mais à quoi devait-elle sa popularité ? Réponse avec

ECOLOGIES : Où s'arrêter ? C'est la question que soulève un projet, d'apparence écologique, qu'envisage la commune de Dukinfield, dans le nord de l'Angleterre, pour son crématorium. Mais quel est ce projet si polémique ? Réponse

Culture TECH : Le prix de l'immobilier en centre ville condamne à l'imagination. Ce meuble de bureau, haut comme une photocopieuse, en témoigne. Pourquoi ? Réponse avec

Cultures d'entreprise : Madame de Staël, syndicaliste ? Vidéo

A voir sur Intelligences (par oomark) :

RESPECTUEUSE : L'insolence d'un point de vue de Diapason Commodities Management