

REFERENCES (par oomark) Pardon

08-04-2009

Références (par oomark) n°491

Rédigé jeudi 9 avril 2009 - 08:00

Diagonales,

par Jean-Jacques Salomon

Les cyber-samaritains Une nouvelle forme d'altruisme se développe sur le web : la recherche de propriétaires d'objets perdus. Plusieurs personnes qui avaient égaré leurs portefeuilles ou leurs téléphones portables...(suite)

Topo : " Erreur : comment présenter ses excuses à un client"

Ce qu'on fait :

- On dit qu'on est désolé

- On cherche à faire partager la responsabilité
- On relativise

- On propose un geste commercial
- Le client vous attendra au tournant

"Je m'excuse" n'est pas une incorrection grammaticale, mais parfois un manque de savoir-vivre

Ce qu'on peut faire :

- Prendre tout sur soi

- Dire qu'on se sent horriblement coupable

- Montrer qu'on le vit mal
- Assurer qu'on va mettre un point d'honneur à ce que ça ne se reproduise pas
- Le client vous aidera

Assumer est devenu l'un des verbes les plus courants dans le langage des hommes politiques

" Qui s'excuse s'accuse." Stendhal

Culture COM : La publicité au cinéma évolue. Dans une grande salle de Hambourg, le magazine Stern conjugue publicité filmée et info en temps réel. Comment ?

Réponse
avec

Changements : « Hush Puppies ». En 1994, la marque de chaussures, en déclin, ne vendait plus que 30 000 paires par an. En 1995, elle remontait à 430 000. Comment ?

Réponse
avec

Brèves de table : « Tyrosémiophiles ». On en rencontre en Normandie. Mais pas seulement. De qui s'agit-il ? Réponse
avec

Les mots pour le dire : « Faire du neuf avec du vieux ». L'expression n'a pas bonne presse en entreprise. Mais la crise pourrait remettre en cause cette appréciation. Pourquoi ?

Réponse avec

Destins : « Jules Michelet, Edgar Quinet, Adam Mickiewicz ». Ces trois hommes de lettres connaissent un destin commun le 12 avril 1852. Lequel ? Réponse avec

Curiosités : Seules deux comédies des grands auteurs du XVII^{ème} siècle ne se terminent pas par un mariage. Lesquelles ? Réponse

Neuromanagement : Quand l'entreprise est trompée par sa trop grande expérience , par Robert Branche, auteur de Neuromanagement, en librairie et sur Amazon

A CONTRE-COURANT : Un communiqué de Goodwill sur l'aviation d'affaires