

## Dans la lorgnette du Réseau anti-arnaques : LA DÉROUTE DES SERVICES CLIENTS



Le service clients constitue l'interlocuteur indispensable d'une société disposant d'un réseau de vente important (produit connu, implantation nationale).

Malheureusement, le Réseau anti-arnaques déplore une dégradation de la qualité des prestations apportées aux réclamants.

Elle peut s'expliquer par différents facteurs :

- L'inexistence d'un véritable service clients disposant de réels moyens (humains et décisionnels), voire l'appel systématique à la sous-traitance.
- La difficulté à joindre le service clients, en dehors d'un espace internet ou d'un centre d'appels.
- L'absence d'une véritable charte de qualité (accusé de réception de toute demande, délais de traitement, contenu personnalisé).

Les anecdotes relevées par le Réseau anti-arnaques démontrent l'étendue des dégâts :

- Quand le service clients n'a pas conscience que c'est une association de consommateurs qui le contacte, et non pas un client et que, à ce titre, elle ne dispose pas de numéro de commande ou une facture à son nom !
- Quand le service clients ne réagit même pas à un remerciement ou à un compliment, puisque son seul rôle semble être le traitement des réclamations.
- Quand le signalement d'un document confidentiel reçu par erreur à la place d'un autre client ne provoque aucune réaction.
- Quand la réponse qui est rédigée constitue, de toute évidence, un simple assemblage de formulations déjà prêtes et n'apporte aucune valeur ajoutée.
- Quand la réponse est uniquement téléphonique pour ne pas laisser de trace écrite.



**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :  
**Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir**  
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex  
(contact@arnaques-infos.org) – Page Facebook  
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

**Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)