Réclamations et fidélisation chez Huveaune Fontaines

Huveaune Fontaines, PME de 12 salariés installée à Roquevaire (Bouches-du-Rhône), loue, installe et entretient des fontaines à eau reliées au réseau (eau filtrée, fraîche ou pétillante) pour les entreprises, les cabinets médicaux et les collectivités de l'est des Bouches-du-Rhône. En octobre 2026, Clément Fabbri, chargé de clientèle, suit son portefeuille : signaux de départ, réclamations, ventes additionnelles et plan de fidélisation 2027.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

En parcourant le CRM, Clément relève plusieurs faits. Lesquels sont des signaux de départ à traiter en priorité ? (plusieurs réponses)

☐ Chez Transports Ganteaume, à Gémenos, une nouvelle acheteuse a remplacé en septembre l'interlocuteur habituel
☐ La mairie de Saint-Zacharie a signalé deux pannes en août, dont une n'est toujours pas réparée
☐ L'agence immobilière Calade, à La Ciotat, a recommandé Huveaune Fontaines à un confrère
☐ Le cabinet de kinésithérapie du Pin-Vert, à Aubagne, a loué une deuxième fontaine en juin

Justification :

Le lundi 12 octobre 2026 à 9 h, la directrice du cabinet d'architectes Ouvrard, à Aubagne, écrit : « Votre fontaine fuit depuis vendredi, notre parquet est taché et personne ne répond au téléphone. » Que doit faire Clément en premier ?

☐ Répondre dans la journée : la remercier de son message, s'excuser sans contester les faits, reformuler le problème et annoncer une intervention datée, en se désignant comme son interlocuteur
☐ Envoyer d'abord le technicien constater la fuite, puis répondre à la cliente une fois son rapport reçu, pour lui annoncer une solution datée sans risquer de promettre ce qui ne pourra être tenu
☐ Répondre dans la journée en lui rappelant que les conditions générales excluent les dégâts causés au mobilier, puis proposer une intervention datée pour réparer la fontaine

Justification :

Le technicien a remplacé le raccord défectueux le lendemain matin. Quel geste commercial Clément doit-il proposer au cabinet Ouvrard ?

☐ Un bon de réduction sur la location d'une deuxième fontaine, valable trois mois, puis un appel la semaine suivante pour lui présenter les modèles disponibles au catalogue
☐ Six mois de location offerts et la prise en charge du nettoyage du parquet, pour être certain de garder la cliente malgré la fuite et les trois jours sans réponse
☐ Le mois de location en cours offert et la prise en charge du nettoyage du parquet, puis un appel la semaine suivante pour vérifier la satisfaction de la cliente

Justification :

Malgré plusieurs échanges, un désaccord persiste avec l'imprimerie Bérangier, à Gémenos, sur la facturation de trois interventions. Quelle solution proposer avant d'envisager une action en justice ?

☐ Saisir le médiateur de la consommation dont relève Huveaune Fontaines, gratuit pour le client qui le sollicite
☐ Suspendre l'entretien de la fontaine de l'imprimerie jusqu'au paiement complet
☐ Saisir le Médiateur des entreprises, gratuit et confidentiel, qui traite les litiges entre entreprises

Justification :

Clément propose au cabinet médical du docteur Aillaud, qui loue une fontaine d'eau fraîche, de passer au modèle eau fraîche et pétillante, plus cher de 12 € HT par mois. De quelle vente s'agit-il ?

☐ D'une vente additionnelle (up-selling)
☐ D'une action de reconquête (win-back)
☐ D'une vente croisée (cross-selling)

Justification :

Pour 2027, quelle action fidélisera le mieux les 25 clients de la classe A (collectivités, grandes entreprises) ?

☐ Un jeu-concours sur les réseaux sociaux de Huveaune Fontaines, avec une fontaine pétillante à gagner, ouvert aux abonnés
☐ Une visite annuelle avec une analyse de la qualité de l'eau remise au client, et un interlocuteur dédié pour chaque compte
☐ Une remise de 5 % sur le prix de leurs contrats de location, accordée au renouvellement et étendue aux classes B et C

Justification :

La société Vélanne Électronique, à Aubagne, est liée par un contrat de trois ans qui se termine en juin 2027 ; elle se plaint souvent de la lenteur des dépannages. Que faire ?

☐ Attendre l'approche de l'échéance de juin 2027 : le contrat la retient jusque-là, et une visite au printemps permettra de préparer le renouvellement avec les résultats de l'année
☐ Agir dès maintenant : visite, plan d'action sur les délais de dépannage et point régulier des résultats avec le client, pour que le service rendu justifie le renouvellement
☐ Lui proposer dès maintenant un nouveau contrat de cinq ans avec 10 % de remise, pour la retenir plus longtemps et sécuriser le chiffre d'affaires avant l'échéance de juin 2027

Justification :

Une fontaine a été installée le lundi 5 octobre 2026 au centre de formation Calanca, à La Penne-sur-Huveaune, un nouveau client. Quel suivi Clément doit-il prévoir ?

☐ Un premier suivi lors de la visite d'entretien annuelle, pour ne pas déranger le client pendant sa prise en main
☐ Un appel dès le lendemain de l'installation pour proposer une deuxième fontaine ou des gourdes réutilisables
☐ Une enquête « à chaud » juste après l'installation, puis un appel de suivi quelques semaines plus tard

Justification :