Écouter et se faire comprendre au service client de Calorys Sud

Calorys Sud, PME de 26 salariés installée à La Ciotat, installe et entretient des pompes à chaleur et des climatiseurs chez les particuliers des Bouches-du-Rhône. Son service client à distance, quatre conseillers, répond au téléphone, sur le chat du site et par e-mail : pannes, rendez-vous d'entretien, questions sur les contrats.

Inès Bouaziz, alternante en BTS NDRC, y a pris son poste en septembre 2026. En octobre, sa tutrice reprend avec elle plusieurs échanges de la semaine pour faire le point sur sa communication.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Mme Ollivier appelle depuis le jardin de son cabanon, où le réseau passe mal : la liaison coupe sans cesse et Inès n'entend qu'une phrase sur deux. Quel élément du schéma de la communication est perturbé, et que faire ?

☐ Le code commun, perturbé par le vocabulaire technique : Inès simplifie ses explications et répète chaque phrase importante pour que Mme Ollivier la comprenne
☐ Le canal, perturbé par un frein technique (la mauvaise liaison) : Inès le signale calmement et propose de rappeler Mme Ollivier à l'heure qui lui convient, depuis un endroit où le réseau passe bien
☐ Le feed-back, perturbé par les coupures : Inès poursuit son explication sans s'interrompre, puis demande à la fin à Mme Ollivier de reformuler ce qu'elle a retenu

Justification :

Au téléphone, quelles pratiques permettent à Inès de compenser l'absence de communication non verbale ? (plusieurs réponses)

☐ Hocher la tête pour montrer qu'elle suit l'explication du client
☐ Parler plus vite pour réduire l'attente des autres appelants
☐ Sourire en parlant, car le sourire s'entend dans la voix
☐ Garder un débit modéré et bien articuler

Justification :

M. Garcin appelle : « Mon chauffage ne marche plus. » Pour découvrir la situation, quelle question Inès doit-elle poser d'abord ?

☐ « Pouvez-vous me décrire ce qui se passe depuis que le chauffage s'est arrêté ? »
☐ « Préférez-vous un passage du technicien mardi matin ou jeudi après-midi ? »
☐ « Votre pompe à chaleur affiche-t-elle un code d'erreur sur son écran de commande ? »

Justification :

M. Garcin explique longuement que sa pompe à chaleur se coupe chaque nuit depuis lundi, que l'écran affiche « E5 » et qu'il reçoit sa famille samedi. Quelle réponse d'Inès est une reformulation ?

☐ « Si je comprends bien, votre pompe à chaleur se coupe chaque nuit avec le code E5 parce que son entretien annuel n'a pas été fait : c'est bien cela ? »
☐ « Ne vous inquiétez pas, Monsieur Garcin : le code E5 n'est sûrement rien de grave, et votre pompe à chaleur sera réparée bien avant l'arrivée de votre famille ce samedi. »
☐ « Si je comprends bien, depuis lundi votre pompe à chaleur se coupe chaque nuit avec le code E5, et vous souhaitez qu'elle soit réparée avant samedi : c'est bien cela ? »

Justification :

Rappelée plus tard, Mme Ollivier s'emporte : « Votre service est toujours injoignable, c'est nul ! » Quelle réaction relève de l'écoute active ?

☐ « Je vous propose de passer directement à votre rendez-vous : quel jour vous conviendrait le mieux pour la visite du technicien ? »
☐ « Je comprends, mais nous répondons pourtant de 8 h à 18 h : vous avez sans doute appelé en dehors de ces horaires. »
☐ « Je comprends votre agacement. Quand avez-vous essayé de nous joindre, et combien de temps avez-vous attendu ? »

Justification :

Sur le chat du site, un client écrit : « slt, ma clim fait un bruit bizarre, vs pouvez m'aider ? » Quelle réponse d'Inès respecte le registre adapté ?

☐ « Madame, Monsieur, nous accusons réception de votre demande, qui sera traitée dans les meilleurs délais. Veuillez agréer nos salutations distinguées. »
☐ « Bonjour, je suis Inès, du service client de Calorys Sud. Je vais vous aider : pouvez-vous me décrire ce bruit et me dire depuis quand vous l'entendez ? »
☐ « Slt ! Moi c'est Inès, du service client de Calorys Sud. Pas de souci, on va régler ça : tu peux me décrire le bruit et me dire depuis quand tu l'entends ? »

Justification :

Lundi, Inès a promis à M. Roche « un passage du technicien rapidement ». Jeudi, il rappelle, furieux : il avait compris « dans la journée ». Quel frein à la communication explique ce malentendu ?

☐ Un frein lié au cadre de référence : « rapidement » n'a pas le même sens pour chacun ; Inès aurait dû annoncer une date et un créneau précis
☐ Un frein psychologique : M. Roche, fatigué ce jour-là, était peu attentif ; Inès aurait dû le rappeler à un moment plus favorable
☐ Un frein technique : la ligne était sans doute de mauvaise qualité et M. Roche a mal entendu ; Inès aurait dû le rappeler depuis un poste fixe

Justification :

Au téléphone, Inès a dicté à M. Garcin les sept étapes de remise en route de sa pompe à chaleur ; une heure plus tard, il rappelle : il a sauté l'étape 4. Que doit-elle faire désormais dans ce genre de cas ?

☐ Envoyer par e-mail la notice complète du fabricant, quarante pages, pour qu'il dispose de chaque détail technique
☐ Envoyer un e-mail court aux étapes numérotées, sans jargon, et faire redire au client ce qu'il va faire avant de raccrocher
☐ Dicter les étapes une seconde fois, plus lentement, en insistant sur les plus délicates, puis demander au client s'il a bien tout noté

Justification :