Un client mécontent dans le showroom de Cuisines Sarriette

Cuisines Sarriette, cuisiniste de 9 salariés installé à Aix-en-Provence, dans le pôle d'activités des Milles, conçoit, vend et fait poser des cuisines équipées. Le samedi 10 octobre 2026, M. Ferracci entre dans le showroom très en colère : la pose de sa cuisine, achetée 11 800 € TTC, a été reportée deux fois sans qu'on le prévienne, et le plan de travail livré est rayé.

Lou Taxil, alternante en BTS NDRC, le reçoit en l'absence du gérant.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

M. Ferracci parle fort, devant d'autres clients. Que doit faire Lou en premier ?

☐ L'interrompre pour lui expliquer que le retard vient du fournisseur des façades
☐ Lui offrir tout de suite un bon d'achat de 10 % sur sa cuisine, pour l'apaiser devant les autres clients du showroom
☐ L'inviter à s'asseoir au calme dans le bureau et le laisser exprimer son mécontentement sans l'interrompre

Justification :

En face à face, l'attitude et la voix pèsent autant que les mots, surtout quand elles les contredisent. Quelles attitudes de Lou soutiennent l'échange ? (plusieurs réponses)

☐ Rester debout derrière le comptoir, pour garder l'ascendant sur lui
☐ Prendre des notes devant lui en hochant la tête
☐ Un regard franc et une posture ouverte, bras décroisés
☐ Consulter son téléphone pendant qu'il parle, pour trouver son dossier

Justification :

Après avoir écouté M. Ferracci, quelle phrase de Lou reconnaît le problème sans se justifier ?

☐ « Vous avez raison : vous auriez dû être prévenu des deux reports, et un plan de travail rayé n'est pas acceptable. Je m'en occupe. »
☐ « Je suis désolée pour ce contretemps, mais d'habitude nos clients sont très satisfaits de nos poses : c'est un cas exceptionnel. »
☐ « Je comprends votre colère, mais le plan de travail a été rayé par le transporteur, et les reports viennent du poseur, pas de notre magasin. »

Justification :

M. Ferracci ajoute qu'il a posé deux jours de congé pour rien et qu'il reçoit sa famille dans trois semaines. Selon les attitudes de Porter, quelle réponse de Lou correspond à l'attitude de compréhension ?

☐ « Je comprends : à votre place, je demanderais au gérant un geste commercial pour les deux jours de congé perdus et une date de pose avant l'arrivée de votre famille. »
☐ « Je comprends : vous dites cela parce que les travaux vous fatiguent et que l'arrivée de votre famille vous inquiète, c'est surtout la pression qui parle. »
☐ « Si je comprends bien, vous avez perdu deux jours de congé et vous avez besoin d'une cuisine posée, avec un plan de travail neuf, avant l'arrivée de votre famille. »

Justification :

M. Ferracci exige le remboursement intégral de la cuisine, déjà livrée et en partie posée. Quelle réponse de Lou est assertive ?

☐ « Je comprends, je vais voir avec le gérant ce qu'il est possible de faire pour le remboursement ; je vous promets qu'on trouvera un arrangement. »
☐ « Je ne peux pas vous rembourser la cuisine, qui est en partie posée. En revanche, je fais remplacer le plan de travail et je vous propose une date de pose ferme. »
☐ « Une rayure ne se voit presque pas une fois la cuisine montée : gardez ce plan de travail, et je vous offre en échange les poignées assorties. »

Justification :

Lou suit la méthode ERIC (écouter, reformuler, isoler l'objection, convaincre). M. Ferracci lance : « Et puis vous êtes plus chers que les autres cuisinistes ! » Quelle réponse isole l'objection ?

☐ « Le prix mis à part, si nous remplaçons le plan de travail et posons la cuisine à une date ferme, le reste de votre projet vous convient-il ? »
☐ « Si je comprends bien, vous trouvez nos prix plus élevés que ceux des autres cuisinistes, alors que la pose de votre cuisine a déjà été reportée deux fois ? »
☐ « Nos prix s'expliquent par la qualité de nos façades et de nos plans de travail, et par le sur-mesure : vous payez une cuisine faite pour durer. »

Justification :

M. Ferracci accepte le remplacement du plan de travail et une pose le jeudi 22 octobre. Que doit faire Lou ensuite ?

☐ Clore le dossier dans le logiciel dès l'accord du client, puis informer le gérant de la solution retenue et de la date de pose du jeudi 22 octobre
☐ Confirmer par écrit la solution et la date, informer le gérant, puis appeler M. Ferracci après la pose pour vérifier sa satisfaction
☐ Informer le gérant, puis attendre que M. Ferracci rappelle après la pose s'il n'est pas satisfait, pour ne pas le déranger

Justification :

Lou doit recadrer le poseur sous-traitant, qui a rayé le plan de travail et n'a pas prévenu le client des reports. Quelle intervention suit la méthode DESC (décrire, exprimer, spécifier, conclure) ?

☐ « Le plan de travail de M. Ferracci a été rayé et sa pose reportée deux fois, mais ce n'est pas grave pour cette fois : ce sont des choses qui arrivent sur un chantier. Essayez simplement de faire un peu plus attention à l'avenir, et tout ira bien. »
☐ « Vous êtes vraiment négligent : le plan de travail de M. Ferracci est rayé et sa pose a été reportée deux fois sans que personne le prévienne. Ça ne peut plus durer. Si ça recommence, nous arrêterons de vous confier nos poses, et vous perdrez notre clientèle. »
☐ « Le plan de travail de M. Ferracci a été rayé et sa pose reportée deux fois sans qu'il soit prévenu. Cela nous a fait perdre sa confiance. Je vous demande désormais de protéger les plans de travail et de prévenir le client et le magasin dès qu'un report est connu. Ainsi, nos clients resteront satisfaits et nous continuerons à vous confier nos poses. »

Justification :