



Poste 4 : Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux

Directive de travail « Tâche d'apprentissage »

Situation initiale

Dans l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux », vous avez appris ce qui est important lorsqu'on répond aux commentaires sur les médias sociaux. Vous pouvez maintenant mettre votre savoir-faire en pratique.

Définition de la tâche

Étape 1	Lisez les commentaires de clientes et de clients à la page suivante.
Étape 2	En groupe, répondez à ces commentaires. Consignez votre réponse dans la présentation PowerPoint.
Étape 3	Consignez sous forme de mots clés les points auxquels vous avez prêté particulièrement attention.

Attentes

- Répondre à tous les commentaires de clientes et de clients par écrit.
- Utiliser ses connaissances sur les règles et les normes de l'entreprise en matière de communication.
- Exploiter activement les connaissances acquises dans l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : groupes de trois

Outils : marqueurs, unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »



1^{er} commentaire :



de L. Angst

2^e commentaire :



Excellent rapport qualité-prix et service exceptionnel !
Un jour avant le rendez-vous, j'ai reçu un rappel par SMS.
Après l'entretien de la machine à laver, le mécanicien m'a brièvement expliqué ce qu'il avait réparé.
Et en moins de 30 minutes, tout était réglé !

Grand merci pour la super intervention. Je ne peux que recommander ce fournisseur.

de Pluiedep printemps38



3^e commentaire :



Assistance incompétente

L'assistance applique des procédures standard qui ne règlent absolument pas le problème. Elle vous impose des choses comme commander un nouveau routeur, à vos frais bien sûr, et toutes les configurations seront perdues. Solution : ne plus téléphoner à l'assistance, après, c'est souvent pire qu'avant. JAMAIS PLUS !

de jz8a00