

Nom / Prénom _____

Devoir Culture Client : Mise en situation

Lisez le scénario suivant et choisissez une autre approche. Justifiez votre choix.

Le technicien arrive à la ferme pour une intervention sur le système de production de biogaz. L'agriculteur vient voir le technicien.

Agriculteur : "Bonjour jeune homme, merci d'intervenir sur mon système car j'étais vraiment coincé ! Je profite de votre présence pour vous parler aussi de ma couveuse, le thermostat ne fonctionne plus et c'est une couveuse qui vient de chez vous !"

Technicien : "Moi, je m'occupe du biogaz, les couveuses c'est pas mon problème !"

1h plus tard:

En repartant de la ferme après son intervention, le technicien s'enlise dans la boue. Il demande de l'aide à l'agriculteur.

L'agriculteur : "C'est pas mon problème, appelle un dépanneur ! Et bonne boue"

Comment aurions-nous pu réagir ?

- A) Je comprends votre problème de couveuse, toutefois je n'ai pas les compétences pour vous aider sur le sujet. Vous pouvez contacter de ma part le service dédié ils vous aideront. Ne vous inquiétez pas ! Ils sont réactifs.
- B) Je n'ai pas le droit d'intervenir sur les couveuses, mais lorsque j'ai fini, je passe pour prendre les références, je les transmets à mon collègue, ça lui fera gagner du temps et il pourra vous contacter rapidement.
- C) D'une autre manière.

Élaborer sur votre choix
