

Voici l'email d'un client qui arrive chez ODM.

(Nous vendons des formations en ligne)

Bonjour Cedric,

Je suis habituellement très satisfait des formations mais je n'ai pas aimé : " CPR - LE NOUVEAU CHEF DE PROJET RELATIONNEL !"

Ayant écouté l'intégralité des podcasts depuis le début (un sacré nombre et 1000 merci pour ça) la valeur ajoutée de cette formation était très faible pour moi.

Merci d'avance pour le remboursement.

Je compte faire de nouvelles commandes et pense ne pas être déçu comme se fut le cas pour mes formations au paravant.

Bonne semaine a toi et a ton équipe

Hector T.

Voici la politique de l'entreprise :

- il y a 15 jours de garantie (satisfait ou remboursé) après achat d'une formation
- un client mécontent peut faire progresser l'entreprise si on comprend pourquoi
- la rétention des clients est un des facteurs de succès de l'entreprise
- on recherche systématiquement des solutions qui n'impactent pas négativement le CA.

Consignes

- 1) Sans plus d'informations, rédige une réponse au client.
- 2) Pour pouvoir apporter une meilleure réponse, quelles sont les informations dont tu as besoin ?