



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/1

1 LES DÉCLENCEURS · L'AGENT ROUTE, IL NE DEVINE PAS

- ✓ Au-delà de 100 €, Margaux passe la main : 214 cas en septembre.
- ✓ Hors SAV de niveau 1 : litige en cours, fraude signalée, médiation.
- ✓ Confiance basse : Margaux le dit au client plutôt que de deviner.
- ✓ Mots de litige : avocat, mise en demeure, détresse.
- ✓ Cas listés non déléguables par la constitution (ACF-04).

2 LE ROUTAGE

VERS QUEL HUMAIN

Léa Fontaine, responsable service client, nommée au mandat.

MESSAGE AU CLIENT

« Un conseiller reprend votre dossier. Vous avez une réponse sous 4 heures ouvrées. »

LA REPRISE

Le conseiller reçoit l'échange complet, le motif d'escalade et la recommandation de Margaux.

Une escalade qui laisse le client sans réponse est pire qu'une absence d'escalade.