

Fusion FNAC – DARTY, lorsque le service client est un sac de nœuds.

Alors que j’attendais patiemment au service retrait de la FNAC mon futur livre de chevet, j’ai assisté à une scène qui m’a laissé songeur. Au guichet du SAV, à ma droite, se tenait un couple charmant, sans doute avoisinant les 80 ans. Face à ce couple, une chargée du service après-vente. Mon oreille s’est tendue lorsque le ton de l’époux est monté, et voici ce que j’ai entendu :

« Mais enfin, vous me dites que vous ne vous déplacerez pas pour réparer mon lecteur DVD ? »

La chargée SAV : « Non Monsieur, pour un DVD, il faut venir avec l’appareil, on ne va quand même pas se déplacer pour ça, on n’en finirait plus ! »

« Mais comment faire alors pour vérifier que tout fonctionne correctement ? »

La chargée SAV : « Ben si le problème c’est le lecteur DVD, ramenez-le. D’ailleurs, vous l’avez acheté où ? »

« Chez Darty à (2 km de la FNAC), ça change rien, si ? »

La chargée SAV : « Et bien Monsieur, si, cela change tout, il vous faut aller chez Darty déposer votre lecteur DVD, chaque entité est indépendante »

« Alors pourquoi y a-t-il des FNAC dans les magasins DARTY et réciproquement ? Je pensais que le SAV serait aussi commun »

La chargée SAV : « Ah ben c’est pas demain la veille et cela n’arrivera jamais ! »

A cette sentence, j’ai récupéré mon livre et suis parti interloqué, car, moi non plus, je ne comprends pas.

Premièrement, l’accueil déplorable accordé à ce couple, le manque évidemment de savoir-être me choquent. Une formation chez nous serait à envisager :-). Deuxièmement, pourquoi proposer une mutualisation de l’espace de vente FNAC <-> DARTY, et pas de mutualisation du SAV ?

Je peux comprendre que l’on veuille conserver les 2 entités mais retoquer un client alors que le message (stratégie marketing) n’est toujours pas clair après plus de 2 ans est un non-sens. Voilà ce que l’on trouve sur le site de la FNAC :

Lu sur le site de la FNAC : « IMPORTANT : La FNAC et DARTY font désormais partie du même groupe ! Les deux enseignes gardent leurs identités propres et ont à cœur de mieux vous connaître pour vous proposer le meilleur de leurs offres de biens culturels, de loisirs, d’équipement de la maison et de produits technologiques innovants.

Pour nous permettre d’améliorer la connaissance client et répondre à vos besoins, pour mesurer la qualité de votre satisfaction, pour personnaliser les offres et les communications commerciales que nous vous adressons et pour assurer la gestion de notre relation client, nous pensons que le partage des informations vous concernant, au sein du groupe FNAC DARTY, est essentiel. »

J’en déduis donc que des fichiers clients sont exploités transversalement pour offrir une "meilleure expérience client". Mais où est l’expérience client dans le cas de ce charmant couple ?

Si cette lecture transversale est possible, alors, pourquoi ne pas mettre en place un système logistique qui permettrait de traiter le SAV de l’un chez l’autre et vice-versa ?

Qu’en pensez-vous ?

HUMANISSUE Consulting