

Résolution de problèmes - corrigé

Selon toi, quelle serait la meilleure solution aux problèmes suivants?

Dans la case qui suit le problème, rédige un paragraphe pour expliquer ta réponse.

Mise en situation 1

Guillaume

Guillaume se présente à la caisse avec un dictionnaire. Le prix indiqué sur le livre est 14,95 \$. Le lecteur optique indique que le prix du livre est 35,95 \$, soit une différence de 21 \$. Que fais-tu?

- Tu lui donnes le prix le plus bas.
- Tu lui expliques qu'une erreur s'est produite et que le prix est bien de 35,95 \$.
- Tu lui donnes le livre. L'entreprise a fait une erreur, donc elle doit payer.

Le choix A est la bonne réponse. Plusieurs entreprises adhèrent à un code d'éthique nommé le *Code volontaire sur la lecture optique des prix*. D'après ce code, si le prix indiqué sur le produit est plus bas que celui qui apparaît sur le lecteur optique, l'entreprise doit vendre le produit au prix le plus bas.

Le choix B démontre un manque de jugement éthique. Il arrive que des erreurs se produisent et que l'on indique le mauvais prix sur un livre. Cependant, le client qui se fait dire qu'il doit payer plus cher se sent trompé.

Le choix C est trop généreux. Ce n'est pas nécessaire de donner le livre au client pour le satisfaire.

Note : Le *Code volontaire sur la lecture optique des prix* stipule qu'un article d'une valeur de moins de 10 \$ est offert gratuitement (cela s'applique au premier article seulement). Quant aux articles de plus de 10 \$, ils sont vendus au prix le plus bas, tel qu'expliqué au *Choix A*.

Mise en situation 2

Monsieur Dejou

Monsieur Dejou a commandé pour 200 \$ de livres à La Bouquinerie. Tu lui remets les livres à mesure que tu les reçois. Tu lui dis que le tome 3 de la collection *Les farceurs* est arrivé. Il quitte son chalet pour venir chercher le livre mais une fois arrivé, il t'informe qu'il l'avait déjà reçu. Il commande un autre livre d'une valeur de 20 \$ puisqu'il est là, mais tu sens qu'il est un peu froissé. Que fais-tu?

- Tu hausses les épaules en signe d'impuissance.
- Tu présentes tes excuses, prends sa commande et lui offres un rabais sur le livre commandé.
- Tu t'excuses de la confusion et tu prends sa commande.

Le choix B est le meilleur. Le client se sent valorisé, et le trajet du chalet à la librairie ne lui semble plus une perte de temps. Remarque que le livre qu'il reçoit gratuitement est d'une valeur de 20 \$. Si monsieur Dejou n'avait pas commandé de livre, ou si le livre commandé avait été plus cher, on aurait pu lui offrir un chèque-cadeau de 20 \$. L'effet aurait été le même. Par contre, il est important de prévenir ce genre d'erreur et d'aller à la source pour que le problème ne se reproduise pas.

Le choix C n'est pas suffisant. Parfois, les gens n'offrent pas d'escompte ou de petit cadeau au client insatisfait s'il ne se met pas à crier. Il ne faut pas cependant attendre que le client soit fâché pour lui montrer qu'il est apprécié. Le client un peu froissé peut magasiner ailleurs autant que le client fâché.

Si, après que le client soit parti, on décide qu'il aurait été bon de lui donner un rabais ou un chèque-cadeau, il faut lui téléphoner tout de suite. Il faut toujours réparer les erreurs immédiatement, sans attendre la prochaine fois que le client se présente à la librairie.

Le choix A démontre un manque de respect envers le client. Hausser les épaules devant un client mécontent enflamme la situation.