



Download from  
**Dreamstime.com**

This watermarked comp image is for previewing purposes only.



ID 35103813

© Yulia Gapeenko | Dreamstime.com

[Cryptozor 7.6 - Logiciel De Cryptage](#)

# L'enquête

Les cybercommerçants et vos mails

— lorsque nous avons demandé conseil à la Fnac sur le choix d'une BD, on nous a tout simplement répondu d'aller voir en magasin... D'autres, à l'instar de Carrefour Multimédia, se sont contentés d'envoyer des messages types ou de nous renvoyer vers leur site par un simple lien.

## > CERTAINS CYBERCOMMERÇANTS FONT LE CHOIX DE NE PAS SATISFAIRE LEURS CLIENTS

Aldo Gravina, responsable clientèle de Carrefour Multimédia, ne s'en cache pas : « Nous recevons plus de 700 mails par jour, de toutes sortes. Parfois même des demandes d'emploi. Nous ne pouvons pas envoyer des mails personnalisés et conseiller tout le monde. Nous choisissons donc de privilégier les clients qui commandent vraiment sur le site. » Cette raison peut aussi expliquer la faible réactivité des voyageurs Accorhotels.com, Lastminute.com ou Promovacances.com. Ce dernier fait état d'un problème de coordination avec la société qui assure en partie la sous-traitance du service clientèle. Mais d'autres ont clairement choisi, par mesure d'économie, de ne pas satisfaire leurs clients. Certains services ne sont composés que de deux ou trois personnes. Pire : chez Conforama, une seule personne répond aux courriers électroniques... A votre avis, combien de conseillers la compagnie à bas coûts EasyJet embauchette vraiment pour répondre aux mails ? Une chose est sûre : sur ce site, les réponses n'arrivent a priori pas avant... 28 jours. Il a mérité un zéro pointé! ■



## « C'est la faute de notre sous-traitant »

NICOLAS BERGIGIER, DIRECTEUR DES OPÉRATIONS CHEZ KARAVEL (PROMOVACANCES.COM) (2/20)

« Ces mauvais résultats ne nous ressemblent pas du tout. Nous nous engageons à traiter les mails en moins de deux heures. Mais vous n'avez posé de questions que sur les vols. Or nous sous-traitons ces sujets à une société de 100 personnes qui n'a visiblement pas été à la hauteur. Si vous nous aviez interrogés sur des séjours ou les hôtels, nous aurions répondu en interne, et de la meilleure manière. »



## On n'a pas aimé

### — Ils nous ont redirigés vers un numéro surtaxé

Certains sites ne manquent pas d'air. Ils ne répondent pas, et orientent leurs clients vers des numéros de téléphones souvent facturés au prix fort. C'est ce qu'a fait Darty à propos des conditions de remboursement, ainsi que la Redoute et les 3 Suisses pour des conseils sur le choix d'une robe. Or, contrairement aux règles qui s'imposent aux services télématiques, les tarifs de ces numéros ne sont pas toujours mentionnés.

### — Ils ont fait de la retape

Certains marchands profitent des questions de leurs clients pour les abreuver de pub. Parfois, pour atteindre la réponse, il faut subir des paragraphes de baratins du genre « Auchandirect commercialise 6000 produits. » Le comble : après nous avoir fait part de ses « offres promotionnelles », Alapage a carrément oublié de nous répondre!

### — Ils ont répondu à côté

Certaines réponses sont ahurissantes tellement elles sont éloignées de la question posée. Ainsi, après avoir demandé conseil à Surcouf sur un ordinateur portable, on nous a répondu que nous n'avions pas de commande en cours. Et pour nous répondre sur les fonctions d'un lecteur-enregistreur de DVD, GrosBill Micro nous a renvoyés vers un autre site Internet. A nous de nous débrouiller avec.

### — Ils n'ont fait aucun effort

Les services clients de quelques sites sont véritablement paresseux. Quelle que soit la question posée, Accorhotels.com nous a renvoyé un mail nous proposant de chercher la réponse désirée sur son site. Et pour nous conseiller, beaucoup, comme Carrefour Multimédia, nous ont envoyé des mails tout prêts ou des liens vers leur site. Le minimum syndical!

### — Ils n'ont pas tenu parole

« Un de nos agents prendra contact avec vous », nous avait promis Promovacances.com après notre question sur les conditions d'annulation d'une réservation. On attend toujours... Pour nous conseiller sur le vin accompagnant idéalement un boudin aux truffes, Château Online nous avait demandé des précisions. Nous avons répondu, mais le site ne nous a plus jamais donné de nouvelles!

### — Ils n'ont pas été très clairs

« Vous pouvez sélectionner le paiement en contre-remboursement pour tout règlement par chèque. » Voilà une drôle de réponse de La Redoute, alors que nous demandions simplement s'il était possible de payer par chèque. De même, concernant les délais de livraison, la conseillère nous a détaillé en long et en large l'option « 24 h chrono », sans rien nous dire de plus.



Download from  
**Dreamstime.com**

This watermarked comp image is for previewing purposes only.



ID 35103813

© Yulia Gapeenko | Dreamstime.com

