

CAS-EXERCICE : Identifier les défaillances de service dans les avis clients négatifs

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les **éléments critiques de la défaillance de service** dans les avis clients.
- Analyser la **nature** des défaillances (communication, respect des engagements, relation client...).
- Évaluer les réponses (ou absences de réponses) des agences immobilières.
- Proposer des recommandations pour améliorer la gestion relationnelle post-incident.




Consignes de travail pour les étudiants

◆ Étape 1 – Rechercher 10 à 15 avis clients négatifs

- Plateformes : Google, Immodvisor, Opinion System, Pages Jaunes...
- Capturez l'avis (capture d'écran ou copier/coller avec source, date, agence).

◆ Étape 2 – Identifier les **éléments critiques de la défaillance**

Pour chaque avis, repérez et classez les éléments de défaillance, en indiquant :

-  **Quel engagement n'a pas été tenu ?** (ex : délais, information, accompagnement)
-  **Quels aspects relationnels posent problème ?** (ex : ton du personnel, non-réponse)
-  **Quelle dimension de la qualité de service est touchée ?**
 - Fiabilité
 - Réactivité
 - Assurance (compétence perçue)
 - Empathie
 - Tangibilité (documents, état des lieux, etc.)

◆ Étape 3 – Analyse de la réponse (si présente)

- La réponse traite-t-elle les **causes profondes** du mécontentement ?
- Y a-t-il une tentative de **récupération de service** ?
- Correspond-elle aux **principes de justice perçue** ?
 - Distributive (réparation équitable)
 - Interactionnelle (empathie, respect)
 - Procédurale (délai, transparence)

◆ Étape 4 – Synthèse critique

- Quels sont les **risques majeurs** pour l'agence si aucune action n'est prise ?
- Quelle **stratégie de réponse** recommanderiez-vous pour ce cas spécifique ?
- Y avait-il des signaux faibles ou émotions détectables dans l'avis ?
- Ce client peut-il être considéré comme un **"justicier"** ou un **"conciliateur"** (Grégoire et al., 2018) ?



Livrable attendu :

Un tableau d'analyse **par avis** contenant :

- Extrait de l'avis (ou lien/capture)
- Éléments critiques de défaillance de service
- Éléments relationnels défaillants
- Type de client (justicier / conciliateur)
- Évaluation de la réponse
- Recommandations