

# 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