APPLICATION CERC

M. Louis est commercial au sein de l'entreprise LAK+, vous avez ci-dessous une retranscription de l'appel qu'à reçu M. Louis :

N° situation	Client/vendeur	Situation
1	Louis	1 ère sonnerie, 2 ème sonnerie, 3 ème sonnerie, 4 ème sonnerie, 5 ème sonnerie, Louis décroche. Allô ! Oui ! C'est pourquoi ?
2	M. Bord	Bonjour Monsieur, je suis bien chez LAK+?
3	Louis	Oui, vous êtes ?
4	M. Bord	Je suis M.Bord, votre entreprise devait nous livrer notre nouvelle porte d'entrée ce matin, et on n'a vu personne.
5	Louis	Ah, et qui s'occupait de votre dossier ?
6	M. Bord	Euh je crois que c'est Stéphane.
7	Louis	Quittez pas.
8	M. Bord	D'accord. (M.Bord est mis en attente)
9	Louis	(Louis reprend la ligne après 1 minute d'attente) Vous êtes toujours là ?
10	M. Bord	Oui
11	Louis	On me dit qu'il est parti déjeuner. Rappelez vers 14h.
12	M. Bord	C'est quand même fou ça, vous ne pouvez pas m'expliquer la situation ou trouver une solution ?
13	Louis	OK, rappelez-moi votre nom !
14	M. Bord	M.Bord.
15	Louis	(Louis tape sur l'ordinateur) Écoutez, d'après les informations que j'ai sur le planning, on doit vous livrer la semaine prochaine le 24 novembre.
16	M. Bord	Ah mais non, j'ai le bon de commande qui stipule que la livraison devait être aujourd'hui 18 novembre.
17	Louis	Bon, écoutez Monsieur, je suis en rendez-vous en ce moment, je passe le message à Stéphane et il vous rappellera dès que possible.
18	M. Bord	Je compte sur vous Monsieur.
19	Louis	Bien sûr, au revoir.(Louis raccroche).

Repérez toutes les erreurs commises lors de la communication ci-dessus, et proposez la bonne attitude qu'il faudrait avoir