CERC AHMET

Ahmet travaille dans un cabinet comptable (Rimi SA).Il est aujourd'hui chargé de l'accueil téléphonique. Il est au toilettes, lorsqu'il revient, il entend le téléphone sonner. Il court pour répondre.

A : Oui, bonjour (essoufflé)

E : Bonjour, Élodie, j'ai un souci avec ma déclaration de TVA.

A : Votre souci concerne une déclaration CA3, CA12 ou un problème avec la CERFA 25400 ?

E : Je ne sais pas, l'administration fiscale a pris contact avec moi pour un redressement. Pourrais je parler avec ma conseillère Mlle Clara ?

A : Ah ok, c'est un problème fréquent avec Clara. Mais là, c'est la pause café, je vous mets en contact avec Mr Rimi.

E : D'accord, m… (appel transféré)

(retour sur la ligne d'Ahmet au bout d'une minute)

A : Oui ?

E : C'est toujours moi, ça ne répond pas.

A : Effectivement, j'avais oublié qu'il est en réunion actuellement. Clara a fini sa pause café, je vais voir si elle veut bien vous parler. (mise en attente)

A : Salut, c'est Ahmet, une cliente demande à te parler.

C : Qui me demande ?

A : Je ne sais plus vois avec elle.

(Clara prend l'appel)

C : Bonjour, Clara cabinet Rimi, que puis faire pour vous ?

E : Bonjour, Élodie, j'ai un souci avec ma déclaration de TVA.

C : Oui, on va voir cela ensemble… je vois, il y a un problème avec un identifiant administratif, par contre je ne sais pas comment faire, je vous rappelle demain matin, au-revoir.

E : Au revoir.

- Retrouvez toutes les erreurs commises, et proposez des solutions.
- Question subsidiaire, au bout de combien de temps Mr Rimi va licencier Ahmet ?