



Faire simple et cher

Dans l'industrie informatique, lorsque vous souhaitez acheter un bel objet, le choix se résume à un portable Apple ou Sony. Ces deux puissantes marques se distinguent non seulement par une innovation permanente mais aussi par un design unique rendant chaque utilisateur fier d'exhiber son nouveau joujou. Nous sommes même prêts à déboursier plus pour faire partie des *happy few* possédant un tel bijou. Nous avons donc craqué pour un Sony, le petit VAIO, le summum de la mobilité. Il n'est certes pas donné, mais il est beau et il offre toutes les fonctions indispensables aux nomades des temps modernes que nous sommes.

Or, quelle ne fut pas notre déception, lorsqu'au premier problème, qui nous paraissait pourtant banal, on nous proposa une solution radicale: "Monsieur, vous devez nous donner l'autorisation de débiter votre carte de crédit de 700 € pour la réparation de votre portable." Nous n'aurions jamais pensé déboursier pareille somme pour une réparation, même s'il s'agit du montant maximum. Le PC a deux ans et nous hésitons. Nous découvrons un peu tard qu'il existait un pack d'extension de garantie mais que nous ne l'avions pas pris. Du coup, nous culpabilisons encore plus. Nous nous décidons finalement à remettre le PC dans sa boîte et à le renvoyer chez Sony. Quelques jours plus tard, le service technique de Sony nous confirme que le budget est bien de 700 €. Nous pensions qu'il s'agissait d'un budget maximum, mais il faut changer la carte mère... Il semblerait d'ailleurs que Sony remplace systématiquement la carte-mère quel que soit le problème pour simplifier l'organisation de son support. Quoiqu'il en soit, cette stratégie s'avère très coûteuse pour le client final, qui se sent franchement pris en otage.

Notre PC nous revient quelques jours plus tard et tout fonctionne à nouveau comme sur des roulettes, mais il nous reste un goût amer en bouche. Nous avons l'impression d'avoir été les dindons de la farce et notre fidélité à la marque en a pris un coup. Pour remuer encore davantage le couteau dans la plaie, au moment de la fête des pères, des affiches placardées partout dans Bruxelles proclamaient qu'à l'achat d'un portable Sony, vous receviez une réduction de 100 €. Si vous voulez notre avis, il aurait été plus judicieux d'offrir gratuitement l'ex-

tension de garantie...

Loin de nous l'idée de vouloir discuter les choix organisationnels du support de Sony, mais il nous semble que la frustration ressentie serait moins forte si l'entreprise se montrait plus prévenante dans sa communication avec ses clients. Même dans une concession automobile vous recevez une facture reprenant le détail des travaux effectués et une nouvelle garantie sur ceux-ci. Dans le cas présent, vous recevez votre PC de retour dans le même emballage, point à la ligne. Nous aurions aimé recevoir notre PC et pouvoir dire: "C'est cher, mais le service est très professionnel."

Il y a cinq ans d'ici, un ami qui possédait un portable haut de gamme de chez Packard-Bell avait assez rapidement rencontré un problème avec son appareil. Il contacta l'entreprise et lui fit part de son mécontentement d'avoir des ennuis quelques semaines seulement après l'achat. Packard-Bell a réglé le problème avec célérité et professionnalisme, notre ami ayant eu le sentiment d'avoir bénéficié d'un traitement VIP, tant et si bien que cet incident majeur fut vite oublié.

Nous ne savons pas si le service après-vente de la concurrence est meilleur mais nous sommes terriblement déçus par celui de Sony. Au prix de notre ordinateur exceptionnel, nous pensions sincèrement que le service était... compris.

Nous supposons que le support technique ne fait pas partie des responsabilités du *Product Manager* de Sony, pourtant dans notre esprit c'est du pareil au même. Nous croyons que la communication et la manière de gérer le problème sont d'autant plus importantes que vous vous appelez Sony et que vous tendez vers une certaine excellence. Quel que soit le prix demandé, on attend de la part d'une telle marque un traitement haut de gamme avec une traçabilité en ligne de l'ordinateur renvoyé. D'ailleurs, nous voyons bien une armée de 'Monsieur Sony' intervenir au domicile ou au bureau du client, outillés d'une mallette multifonctions leur permettant de réparer le problème sur le champ afin de limiter au maximum les désagréments. Toute occasion d'être en contact, et qui plus est de rencontrer un client, est une opportunité pour renforcer l'idée que malgré ces contrariétés, il avait fait le bon choix.

PIERRE MERCIER,
managing director
COMPUTER PROFILE
pierre@computerprofile.be

BRUNO VAN MARSENILLE,
managing director
SIZE COMMUNICATION
bruno@sizecom.be

“Il semblerait que Sony remplace systématiquement la carte mère quel que soit le problème pour simplifier l'organisation de son support.”