

NOTE INTERNE — COMPTE-RENDU D'APPEL (TENSION CLIENT)

Confidentiel – interne cabinet

Client : SARL Menuiserie Durand

Date : 19/12/2025 — **Durée** : 18 minutes

Participants : Manager (cabinet) / M. Laurent Durand (gérant)

Objet : contestation honoraires + perception de non-avancement

1) Éléments exprimés par le client (verbatim reformulé)

- “Je ne comprends pas l’augmentation, on n’a pas plus de service.”
- “On reçoit des relances toutes les semaines, ça donne l’impression que vous êtes perdus.”
- “Je ne vais pas passer ma vie à chercher des papiers.”
- “J’ai besoin que ça avance, sinon je me pose des questions sur le cabinet.”

2) Réponses apportées (manager)

- Explication : relances = conséquence directe de pièces manquantes + obligations légales TVA/DSN.
- Clarification : l’augmentation 2026 liée à volume/complexité + contraintes réglementaires + coût paie.
- Proposition : **canal unique** (Sophie centralise) + calendrier mensuel (pièces attendues).
- Proposition : point de cadrage 20 min début janvier sur “organisation pièces”.

3) Engagements pris

- Cabinet : envoyer une **liste de pièces récurrentes** + calendrier (mensuel)
- Client : tenter d’organiser un envoi mensuel “en une fois” (banque + fournisseurs)
- Décision : pas de débat honoraires par email ; prévoir échange si besoin sur périmètre

4) Points de vigilance

- Client très sensible au ton ; réagit mal aux formulations “il manque / vous n’avez pas”.
- Préférer : “pour finaliser X, il nous faut Y” + “dès réception, nous faisons Z sous N jours”.
- Ne pas promettre de délais irréalistes ; annoncer des délais conditionnels (“à réception complète”).

5) Recommandation interne

Toute réponse écrite sur “faites avec ce que vous avez” doit :

- rappeler le besoin de pièces,
- indiquer les risques et limites,
- proposer une solution simple (mini check-list + rendez-vous court),
- éviter toute phrase pouvant être lue comme “on refuse d’aider”.