

LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : LES QUESTIONNAIRES QUALITÉ DES PROFESSIONNELS

Cette rubrique se propose de lister les pratiques commerciales qui ont le don d'agacer le **Réseau Anti-Arnaques**.

Nous allons suivre chaque semaine les états d'âme de Martial, retraité, consommateur avisé et exigeant, confronté aux promesses publicitaires les plus variées.

Martial a récemment confié son véhicule pour réparations au concessionnaire de la marque. Il apprécie toutes les initiatives qui vont dans le sens du client (accueil, suivi, travaux réalisés) et fait un point d'honneur à répondre au questionnaire qualité qui lui est communiqué.

Toutefois il reste réservé sur le barème utilisé : en effet, sur une échelle de 10, seules les notes 9 et 10 qualifient la satisfaction du client. Toute note comprise entre 0 et 7 inclus correspond donc à un indice d'insatisfaction. De ce fait, lors du règlement de la facture, son interlocuteur se force à lui rappeler l'existence de ce barème pour le moins sévère afin de sensibiliser le consommateur.

De même, suite à une commande auprès de l'enseigne **FNAC**, un bristol annonce la réception prochaine d'un message permettant de noter les articles reçus, ou de se rendre sur son compte web, rubrique « mon compte/mes commandes » et l'exemple qui est mentionné est, comme par hasard, « la note 5 étoiles excellent. »

Martial déteste ce genre de techniques d'influence et s'est promis d'y résister...



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, association partenaire de l'**UFC-Que Choisir**, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)