Fiche mémo · Leçon 35 · 45 min

Exercice corrigé : le dossier complet d'un client exigeant, de la première demande à l'envoi

Cet exercice réunit tout le module sur un vrai dossier : la demande d'une gérante exigeante, lue et décomposée, des questions préparées avec ChatGPT, une proposition découpée en parties, rédigée sur deux modèles de la maison, relue sur une grille tirée de son courriel, contre-lue dans sa peau, puis envoyée. Chaque chiffre et chaque engagement restent vérifiés par vous.

Objectifs

- Extraire d'un courriel client les demandes écrites, les attentes implicites et les contradictions
- Enchaîner questions, plan, rédaction sur modèles et relecture sur grille pour une proposition complète
- Vérifier chaque montant, chaque date et chaque engagement avant l'envoi, et ranger les demandes réutilisables

À retenir

- Un dossier exigeant se traite dans l'ordre : extraire, questionner, planifier, rédiger sur modèles, relire sur grille, envoyer.
- Les attentes implicites décident souvent du choix du client ; elles se traitent en tête, par des engagements datés et conditionnés.
- Une contradiction se règle par une question au client et une décision de l'entreprise, jamais par une formule habile.
- Chaque montant, chaque écart au budget et chaque date se refait avant l'envoi.
- Les demandes qui ont servi se rangent en variables dans la bibliothèque ; les documents du client restent dans le dossier.

Le dossier, de la demande à l'envoi

1. **Lire et extraire** — Demandes écrites, attentes implicites, contradictions
2. **Questionner** — Se faire interroger, puis écrire au client ce qui manque
3. **Le plan** — La proposition découpée, une partie par attente
4. **Rédiger avec modèles** — Deux propositions de la maison, le planning daté
5. **Relire sur grille** — Les critères du client, puis la contre-lecture
6. **Envoyer et ranger** — Le courriel d'envoi, les demandes dans la bibliothèque

Chaque étape reprend une leçon du module, et chacune se valide avant la suivante.

Les demandes à recopier

Demande à recopier **Extraire les demandes, les attentes et les contradictions**

```
Rôle : tu es un chargé d'affaires expérimenté en agencement de commerces.
Contexte : voici le courriel d'une cliente, gérante d'un réseau de trois boulangeries-pâtisseries, nom retiré : [collez le courriel].
Tâche : relève trois choses, chacune avec la phrase du courriel qui la justifie : 1. ses demandes écrites ; 2. ses attentes implicites, ce qu'elle ne demande pas mais qui décidera de son choix ; 3. les contradictions ou tensions entre ses demandes. Ne propose aucune réponse et n'invente rien qui ne s'appuie pas sur une phrase.
Format : trois listes numérotées, une ligne par point, la citation entre guillemets.
```

Note : Le nom de la gérante et celui de ses boutiques n'ont rien à faire dans la conversation : sa fonction et son secteur suffisent à ChatGPT.

Demande à recopier **Se faire interroger, puis préparer le courriel de questions**

```
Rôle : tu es le directeur commercial de notre agenceur et tu prépares avec moi la réponse à cette cliente.
Contexte : voici ce que nous avons extrait de son courriel : [collez les trois listes]. Ce que nous savons : [collez les informations internes : options et prix indicatifs, six semaines de fabrication, visite possible jeudi 26 novembre, engagement sur trois semaines si plans validés au 18 décembre].
Tâche : pose-moi d'abord, une à la fois, les questions que je dois trancher en interne avant d'écrire à la cliente (cinq au plus). Attends chaque réponse. Ensuite, écris le courriel à la cliente qui confirme la visite du jeudi 26 novembre et lui pose seulement les questions qu'elle seule peut trancher, trois au plus.
Format : questions internes d'abord ; puis un courriel de huit lignes au plus, signé Mathieu, chargé d'affaires, [téléphone direct].
```

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Répondre au courriel du client dans l'ordre où il l'a écrit, phrase après phrase. Les attentes implicites, souvent décisives, ne sont jamais traitées, et les contradictions passent inaperçues jusqu'à la négociation.	Commencez par l'extraction : demandes écrites, attentes implicites, contradictions, chacune avec sa citation.
Laisser ChatGPT trancher une contradiction du client par une formule : « prix ferme », « ouverture garantie ». La formule devient un engagement contractuel que l'entreprise n'a pas décidé et ne peut pas forcément tenir.	Posez la question au client, faites décider l'entreprise, puis faites rédiger l'engagement avec sa condition écrite.
Coller le courriel du client tel quel, avec sa signature, ses coordonnées et le nom de ses établissements. Ce sont des données personnelles et commerciales qui n'apportent rien à l'analyse.	Retirez nom, signature, adresse et téléphone ; gardez le contenu, le secteur et la taille.
Envoyer la proposition sans contre-lecture dans la peau du client ni calcul refait. Un écart au budget faux ou une question évidente non traitée coûte la confiance d'un client exigeant dès la première lecture.	Relisez sur la grille tirée de son courriel, faites la contre-lecture dans une conversation neuve, refaites chaque montant dans Excel.