



2018
Septembre -
Octobre

L'Anti-Churn

Mais où est la
Procédure???

Depuis fin septembre, l'intersyndicale SFRD est sollicitée de toute part à cause des résultats des visites mystères effectuées par **des membres du Groupe.**

Ces fameuses « visites » n'auraient même pas été faites par des professionnels extérieurs, sans information au Comité d'Entreprise, certaines datent de plus de 3 mois et tout ça pour continuer à faire la « purge ».

Nous sommes alertés par certains nombres de mises à pied, et d'entretiens préalables pour des collaborateurs qui auraient répondu à des demandes de résiliation de ses faux clients en leur donnant les informations (appeler le service client, adresse de résiliation et comment obtenir son RIO...). **Est ce légal de mentir par omission aux clients?**

Comment une Direction peut-elle nous dire que nous ne respectons pas les « bonnes pratiques », alors qu'aucun processus nous informe de celles-ci.

Des procédures d'historisation FAST existent mais juste pour de l'historisation.
Comment interdire à un salarié d'exercer son devoir de conseil envers les clients?

Saviez vous que La direction nous interdit de :

Donner le numéro du service client (1023) pour ce motif et de renvoyer le client vers celui-ci.

Donner la procédure pour obtenir le RIO pour effectuer une portabilité

De donner le RIO

D'expliquer au client comment résilier même si il part à l'étranger

D'expliquer au client comment garder son numéro

Donner l'adresse pour la résiliation,

Ni même de lui dire que les informations sont sur les conditions générales?

Nous devons juste historiser et dire au client qu'il sera rappelé!

Que seulement 1 client sur 3 seulement était rappelé?

Nous ne pouvons pas cautionner cette stratégie d'entreprise, vers qui encore une fois vont se tourner les clients mécontents ?

Nous demandons à la Direction d'arrêter toute sorte de répression et de sanctions envers ces équipes et qu'à la place elle forme les salariés en respectant les droits des clients.



Actualités

TOUTES

AVANT « AUDITS MYSTERES »

Procédure Historisation FAST du 29 sept 17

Les DCR ET CDV ne se sont pas souciés du processus de rétention en magasin jusqu'à ces visites

Seule Procédure de résiliation disponible sur intranet, en date de Février 2016 où il est notifié d'orienter le client vers le 1023!

APRES « AUDITS MYSTERES »

Nouvelle Procédure Historisation FAST le 8 Oct 2018

Des menaces sont faites, des notes de service avec obligation de signer ou justifications par mail, des mises à pied, des entretiens Préalables, etc....

Déploiement de formation Anti-Churn

Sachez que vous pouvez compter sur nous et que nous sommes prêts à utiliser tous les moyens pour contrer la Direction dans ses projets néfastes!

Nous ne sommes pas des Super-Héros mais nous essaierons de faire notre maximum face à une Direction qui s'entête dans son management par la terreur!