

Une lettre pour Tunisie Telecom

Chère Tunisie Télécom, Bien que vous ayez tant souffert suite à l'entrée de Tunisiana qui vous arraché une bonne part de marché, et bien que vous ayez commencé à investir énormément en communication pour fidéliser vos clients et attirer ceux de Tunisiana, il est clair que vous n'avez nullement appris la leçon. Quand vous étiez en situation de monopole sur le marché de la téléphonie mobile, vous en avez largement profité, même après l'entrée de Tunisiana il vous a fallu un bon nombre d'années pour essayer d'y répondre, et encore, vous avez toujours du mal à vous en sortir... Maintenant vous êtes en train de commettre une 2^{ème} erreur beaucoup plus grave sur le marché de la téléphonie fixe. Depuis toujours, vous êtes monopole sur le marché de la téléphonie fixe, on ne peut pas dire que vous avez uniquement profité de la situation, mais vous en avez largement abusé... Je pense que rares sont les tunisiens qui n'ont pas eu de problèmes avec vous : problèmes de factures, des agents de guichet d'une extrême impolitesse, un support technique lamentable et finalement des problèmes techniques que payent vos clients. Vous vous demandez peut-être la raison pour laquelle je vous évoque tout cela maintenant... Il est clair que, comme tout le monde, j'ai toujours eu des problèmes avec vous, mais c'était plutôt des problèmes liés à la « lenteur » de vos services. Sauf que dernièrement, il y a eu des problèmes techniques sur une bonne partie d'"Ariana", une partie de "Manar" et bien d'autres endroits... D'après les propos de vos techniciens, des câbles qu'on vous a volés !!! Le téléphone fixe est resté hors service pour plus de 37 jours durant lesquels j'essayais vainement de comprendre le problème. Voulez-vous qu'on vous paye vos problèmes d'insécurité ? Et puis avez-vous déjà essayé de faire un diagnostic pour votre système d'information ? Savez-vous que vous m'avez notée « satisfaite » depuis le 3^{ème} jour de la coupure du téléphone ? Savez-vous que vous ne disposez d'aucune communication interne ni entre vos agences commerciales et les services techniques, ni même entre vos départements ? Pensez-vous réussir quand même votre communication externe ? Ce qui vient encore aggraver la situation, c'est votre support technique. Je me demande si votre responsable marketing a un jour essayé d'appeler le 1100 pour taper le 5 ensuite le 3 et écouter un peu comment on répondait aux gens. Franchement, en écoutant votre téléopérateur je n'ai pas pu m'empêcher de lui raccrocher au nez bien que je n'ai vraiment pas l'habitude de réagir ainsi. Imaginez que vous appelez pour une réclamation, y a ni un « mar7bé », ni un « bonjour », ni même un petit « oui » ! Tout ce que j'ai entendu c'est « ahh ech t7ib » !!! Vous pensez sérieusement que vos « Sbou3i » et « 3azza » vous seraient d'une utilité quelconque avec un service pareil ? Vous pensez vraiment que vous allez faire oublier l'impolitesse de vos employés et la médiocrité de vos services avec du matraquage publicitaire ? Avez-vous oublié la communication la plus robuste, celle des agents de vos guichets, et qui n'ont même pas une idée sur vos nouvelles offres ? Croyez-vous, comme les petits enfants, que marketing=publicité ? Vous pouvez toujours essayer d'investir en publicité mais sachez que si vous n'avez aucune culture d'entreprise, si vous n'avez aucune valeur à partager avec votre personnel, si vos employés vous détestent, n'osez jamais croire que vos clients pourraient un jour vous aimer... Pensez-y ! Cordialement, Une ex abonnée à votre téléphonie mobile et une abonnée, par obligation, à votre téléphonie fixe.

Publié par Amira TRABELSI le dimanche 12 octobre 2008 [marketeuZ.com]