

CE JOUR OU LA PERFECTION N'ETAIT PAS AU RENDEZ-VOUS

Par Mayra Perez

**Responsable des Services Premium
Division Commerciale AF/KLM, USA,**



**CLICK HERE FOR
ENGLISH VERSION**



**Le titre évoque la devise des équipes Concorde aux US :
« La perfection sera tolérée »
qui sous-entend un désir d'excellence**

C'était un jour très neigeux à New York en janvier 2002. J'étais alors encore membre de l'équipe commerciale de Manhattan. Mon territoire de vente couvrait l'Upper East Side, et j'ai donc dû faire face à une situation particulière. Quand je suis arrivée au travail ce matin-là, la Directrice des Ventes pour le district de Manhattan et la Conseillère Juridique en Chef pour les Etats-Unis m'ont demandée de les rencontrer en privé.

Elles m'ont expliqué qu'une de nos célèbres clientes avait intenté une action en justice pour 21 000 dollars de dommages causés par des bagages retardés sur un vol Concorde. C'était une situation très inhabituelle, car une grande attention était portée à éviter ce type de problème sur les vols de correspondance avec le Concorde. Je devais contacter son conseiller juridique personnel et essayer de négocier un règlement à l'amiable. Cela comprenait deux billets en première classe pour Paris, d'une valeur d'environ 19 000 dollars. Son conseiller juridique insistait pour que je la rencontre personnellement afin de discuter de la proposition, car elle était catégoriquement opposée à une solution à l'amiable. **Nous avons tous deux décidé qu'il valait mieux la rencontrer le plus tôt possible, alors je suis parti dans la neige et suis arrivé vers 11 heures du matin devant sa magnifique maison de l'Upper East Side**

J'ai été accueillie par son avocat, dont le bureau était au rez-de-chaussée, et rapidement accompagnée dans ses quartiers privés au deuxième étage. Nous nous sommes assis dans son salon pendant ce qui m'a semblé durer une éternité, une quinzaine de minutes en réalité. J'ai eu l'occasion de regarder discrètement autour de moi et d'admirer la décoration.

Elle a finalement fait son apparition. **Elle était très simplement vêtue, mais en même temps chic et très élégante.** Elle était très charmante et a commencé à me raconter son histoire. Il semble qu'elle avait une interview très importante programmée à la télévision allemande et elle avait décidé de prendre le Concorde précisément parce qu'avec la correspondance à CDG elle pouvait arriver à Munich le même jour et se préparer pour l'entretien du lendemain matin.

Malheureusement, cela ne s'est pas passé comme prévu, car ses bagages n'ont jamais fait la correspondance. Elle a affirmé avoir appelé un célèbre designer international pour voir s'il pouvait lui trouver quelque chose rapidement, mais il n'était pas disponible et n'a pas pu l'aider. **Elle m'a déclaré qu'elle avait dû apparaître à la télévision avec les vêtements portés pendant le vol, et je peux vous assurer qu'elle n'était pas contente.**

Après avoir écouté patiemment son histoire, j'ai procédé à l'offre convenue, la rendant aussi attrayante que possible, et soudain son ton a changé radicalement, elle est devenue extrêmement agitée et a résolument

refusé l'offre. **Elle est sortie brusquement de la pièce sans s'excuser ni dire au revoir, s'est tournée vers son avocat en disant que c'était inacceptable et que c'était son dernier mot.**

On peut imaginer comment je me suis senti, car elle semblait si sûre qu'il n'y aurait pas d'autres discussions. Son avocat m'a fait signe de retourner dans son bureau. Il m'a dit qu'il pourrait probablement prendre les choses en main et la convaincre que c'était la meilleure solution. Il m'a demandé d'être patient et que je recevrais bientôt de ses nouvelles.

Au moment où je rejoignais mon bureau, je recevais un message vocal de sa part me demandant de l'appeler. **Je m'attendais au pire, mais j'ai été agréablement surpris d'apprendre qu'elle avait accepté notre proposition.** Quelques jours plus tard, il m'a appelé avec ses dates de voyage, et j'ai fait émettre les billets. Je m'apprêtais à les faire livrer chez elle par messenger, quand j'ai reçu un appel disant qu'elle avait changé d'avis et voulait continuer sur Nice après Paris. Elle souhaitait aussi un changement de dates. J'ai obtenu l'autorisation nécessaire pour modifier les billets et les ai fait livrer immédiatement chez elle. **J'ai littéralement croisé les doigts pour qu'elle ne change pas encore d'avis.**

Quelques jours plus tard, j'ai reçu un paquet accompagné d'une note manuscrite de cette gracieuse cliente, me remerciant pour mon aide dans la résolution de ce problème. La boîte était remplie de parfums et de produits de beauté de sa ligne de cosmétiques.

C'était vraiment une dame très charmante, mais elle avait en elle ce côté théâtral et mélodramatique prononcé. **Je suppose qu'elle pensait que « non » signifiait en réalité « peut-être » et finalement « oui ».** J'étais très fier d'avoir pu aider mon équipe et d'avoir épargné du temps, des efforts et de l'argent à Air France.

Pour finir, les bagages retardés avaient été, bien entendu, livrés à son domicile dans la journée.

MP