

Playbook SAV CDE CORP

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Ton de Communication

Standard pour tous les sites :

- Vouvoiement systématique
- Professionnel mais humain et chaleureux
- Concis : 3-5 phrases maximum par mail
- Rassurant sans sur-promettre
- Chaleur subtile sans formules creuses
- Signature Gorgias inclut la formule de politesse finale
- Si le client ne nous contacte pas, alors ne pas le contacter. On attend qu'il vienne / revienne vers nous

Règles d'Or

1. **Toujours vérifier dans Notion avant de répondre** (marge, statut commande, tracking)
2. **Objectif prioritaire : limiter les remboursements**
3. **Répondre sous 24h maximum**
4. **Jamais promettre un délai précis** (dire "sous 24-48h" plutôt que "demain")
5. **Escalader à Vincent uniquement si** : commande > 500€ + menaces sérieuses + aucune solution acceptée

Comment postuler à l'offre d'emploi : <https://forms.gle/xC2GsssDdLoMCv3n6>

Seuils de Décision

Montant Commande	Autonomie Agent	Validation Vincent
< 500€	Totale (sauf remboursement final)	Remboursements uniquement

> 500€	Totale (sauf escalade)	Cas bloqués + menaces sérieuses
--------	------------------------	---------------------------------

2. OUTILS & ACCÈS

Stack Technique

- **Gorgias** : Gestion tickets + macros
- **Notion** : Base commandes + base remboursements
- **WhatsApp** : Communication avec Jack
- **WooCommerce** : Tracking + infos commande