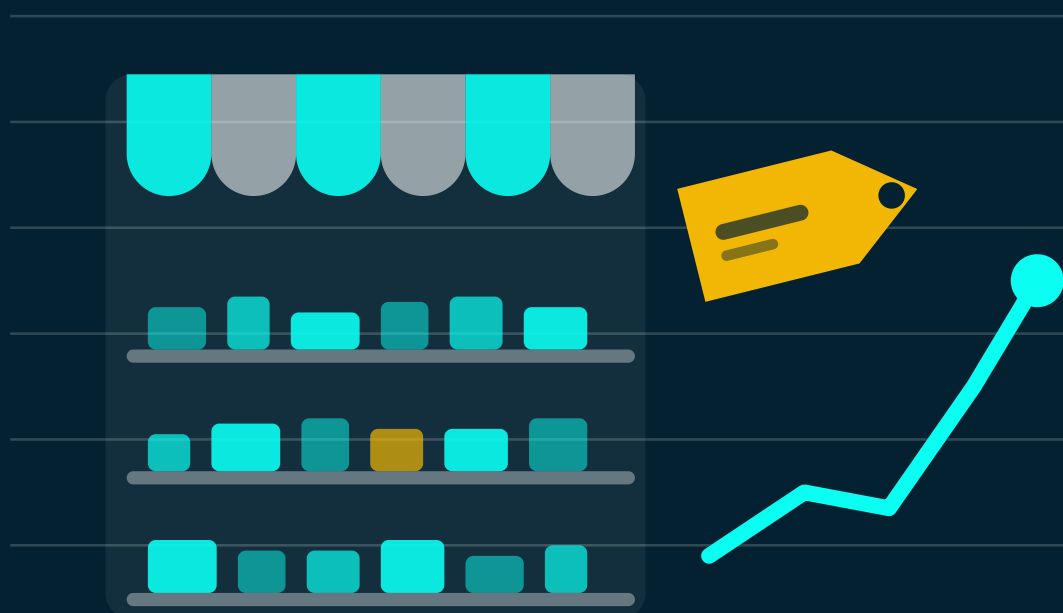


LIVRE BLANC · COMMERCE ET DISTRIBUTION

Service client et avis clients : **répondre vite et juste** avec l'IA.

Pour les services clients, les SAV, les responsables de magasin et les franchisés. Avis Google et marketplaces, réclamations, retours, FAQ, assistant préparé puis validé, demandes WhatsApp, comptoir : dix cas, des prompts prêts à copier, et les règles du droit du consommateur à vérifier avant de répondre.



SOMMAIRE

Dix cas d'usage, de l'avis Google au bilan mensuel du service client.

Chaque cas tient sur une page : pour qui, avec quel outil, quelles données fournir, le prompt à copier, ce que vous obtenez et le point de vigilance. Commencez par les cinq règles de la page suivante.

–	Avant de commencer : cinq règles pour vos données	p. 3
01	Répondre à un avis Google, positif, neutre ou négatif	p. 4
02	Répondre aux avis sur les marketplaces dans le cadre de leurs règles	p. 5
03	Traiter une réclamation : colis non reçu, produit abîmé, erreur de commande	p. 6
04	Gérer un retour ou un échange selon vos conditions de vente	p. 7
05	Construire la FAQ du service client à partir des tickets	p. 8
06	Préparer un assistant ou un chatbot, réponse par réponse	p. 9
07	Synthétiser les réclamations du mois pour la direction et les achats	p. 10
08	Qualifier et prioriser les demandes WhatsApp et messagerie du matin	p. 11
09	Préparer les réponses au comptoir : garantie, pièce manquante, produit défectueux	p. 12
10	Vérifier le droit du consommateur avant de répondre	p. 13
–	Aller plus loin avec Wavia	p. 14

Cinq règles pour répondre aux clients avec l'IA sans jamais perdre leur confiance.

1

Un compte professionnel, pas un compte gratuit

Sur les offres Team, Business ou Enterprise, vos données ne servent pas à entraîner les modèles et les comptes sont administrés. Un message client, un numéro de commande ou un export de tickets n'ont rien à faire dans un compte gratuit.

2

Les clients restent dans vos outils

Noms, coordonnées, historiques d'achat et conversations restent dans votre outil de service client, votre boutique ou WhatsApp Business. L'IA lit des extraits anonymisés ou passe par un connecteur officiel, et on supprime les conversations qui n'ont plus de raison d'être conservées.

3

L'IA propose, le conseiller envoie

Chaque réponse à un avis, à une réclamation ou à une demande est relue avant envoi. Un geste commercial, un remboursement, un retour hors délai sont des décisions humaines, tracées dans l'outil SAV, jamais des propositions de l'IA au client.

4

Jamais d'avis acheté, modifié ou inventé

Aucun avantage contre un avis, aucune demande de retrait, aucun avis rédigé par l'IA au nom d'un client : la loi et les plateformes sanctionnent, et la confiance ne se rachète pas.

5

Former le service client, par canal

L'article 4 de l'AI Act demande aux entreprises de s'assurer que leurs équipes maîtrisent les outils d'IA qu'elles utilisent. Une formation sur vos propres avis, tickets et procédures, canal par canal (avis, e-mail, WhatsApp, comptoir), est la façon la plus sûre d'y répondre.

01

Répondre à un avis Google, positif, neutre ou négatif

POUR QUI

Responsables de magasin, franchisés, service client

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets (avec votre charte de réponse et vos dix meilleures réponses)

DONNÉES À FOURNIR

L'avis, la note, le contexte connu de la visite ou de la commande, votre charte de réponse

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Tu réponds aux avis Google de [enseigne, magasin de ville]. Notre charte de réponse et dix réponses que nous aimons sont dans le projet. Avis reçu, [note] étoiles : « [texte] ». Contexte connu : [visite, achat, ce qui s'est passé selon l'équipe].

1. Dis en une ligne ce que le client retient vraiment, positif ou négatif.
2. Rédige la réponse publique en quatre à six lignes : remerciement précis (reprends un détail de l'avis), réponse au point soulevé, ce qu'on fait, invitation à poursuivre par [canal privé] si nécessaire.
3. Pour un avis négatif, n'admet pas une faute non vérifiée et ne mets jamais en cause le client ; propose la formulation prudente.
4. Pour un avis positif, mentionne un produit ou un service utile au prochain lecteur, sans publicité lourde.

Signe du prénom du responsable [prénom]. Pas de formule toute faite, pas de geste commercial promis.

Ce que vous obtenez

Une réponse personnelle à chaque avis, dans le ton de l'enseigne, en trente secondes de relecture.

Point de vigilance

Vérifier les faits dans l'équipe avant de répondre à un avis négatif ; un geste commercial se propose en privé, après décision du responsable.

02

Répondre aux avis sur les marketplaces dans le cadre de leurs règles

POUR QUI

Service client, responsables marketplaces

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets (avec les règles de réponse de chaque marketplace)

DONNÉES À FOURNIR

L'avis, la commande concernée, les règles de la marketplace (longueur, interdits), vos conditions de vente

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Nous vendons sur [marketplace]. Voici ses règles de réponse aux avis (document du projet) : [longueur maximale, pas de coordonnées, pas de lien, pas d'incitation à modifier l'avis]. Avis reçu sur [produit], [note] : « [texte] ». Commande [numéro], livrée le [date].

1. Classe l'avis : produit, livraison, emballage, attente non comblée, erreur de commande.
2. Rédige la réponse publique dans les limites de la marketplace, en trois à quatre lignes, factuelle et courtoise.
3. Si le problème relève du transporteur ou de la marketplace, dis-le avec mesure, sans rejeter la faute sur le client.
4. Propose le message privé à envoyer par la messagerie de la marketplace, avec la solution possible entre crochets [à décider].

Aucune demande de modification ou de retrait de l'avis.

Ce que vous obtenez

Une réponse publique conforme aux règles de la marketplace et le message privé qui règle le problème.

Point de vigilance

Les règles des marketplaces changent et leurs sanctions sont rapides : garder le document des règles à jour ; ne jamais proposer un avantage contre un avis.

03

Traiter une réclamation : colis non reçu, produit abîmé, erreur de commande

POUR QUI

Service client, SAV

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets (avec vos conditions de vente et vos procédures) ou Copilot dans Outlook

DONNÉES À FOURNIR

Le message du client, l'historique de la commande et du suivi de livraison, vos procédures

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Tu es conseiller au service client de [enseigne]. Nos conditions de vente et nos procédures (colis perdu, produit abîmé, erreur de préparation) sont dans le projet. Message reçu : « [message] ». Commande [numéro], expédiée le [date], suivi transporteur : [statut].

1. Classe la réclamation et dis ce que prévoit notre procédure dans ce cas, en citant le paragraphe.
2. Liste ce qui manque pour traiter : photo du colis, de l'étiquette, du produit, numéro de lot.
3. Rédige la réponse au client : accusé de réception, explication claire de la prochaine étape et de son délai [délai], ton calme et personnel, sans jargon transporteur.
4. Rédige, si nécessaire, le message au transporteur ou à l'entrepôt pour ouvrir l'enquête.

Ne promets ni renvoi ni remboursement : écris [solution à décider] à la place.

Ce que vous obtenez

La réclamation classée, la procédure appliquée, la réponse au client et le message interne prêts.

Point de vigilance

La décision de renvoyer ou de rembourser est humaine et tracée dans l'outil SAV ; les données de la commande restent dans un compte administré.

04

Gérer un retour ou un échange selon vos conditions de vente

POUR QUI

Service client,
magasins, e-commerce

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets (avec vos
conditions de vente et
la politique de retour)

DONNÉES À FOURNIR

La demande du client,
la date d'achat ou de
livraison, l'état du
produit, vos conditions
de vente

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici nos conditions de vente et notre politique de retour (documents du projet). Un client demande : « [demande : retour, échange, remboursement] » pour [produit], acheté le [date] [en ligne / en magasin], livré ou retiré le [date], état déclaré : [état].

1. Dis si la demande entre dans notre politique de retour (délai, état, exceptions) et dans le droit de rétractation légal, en citant les règles concernées.
 2. Si la demande est hors délai ou hors politique, propose deux formulations : refus courtois avec explication, ou geste commercial [à décider par le responsable].
 3. Rédige la réponse au client avec la marche à suivre : étiquette de retour, délai de remboursement, échange possible.
 4. Rédige la note interne pour l'entrepôt ou le magasin.
- Ton simple, phrases courtes, pas de renvoi au client vers un texte de loi.

Ce que vous obtenez

La règle applicable identifiée, la réponse au client et la note interne, prêtes en deux minutes.

Point de vigilance

Le droit de rétractation et la garantie légale de conformité s'appliquent quelles que soient vos conditions : vérifier avant de refuser ; la décision reste humaine.

05

Construire la FAQ du service client à partir des tickets

POUR QUI

Service client, e-commerce, direction

OUTIL CONSEILLÉ

Claude (lecture de longs exports) sur compte administré

DONNÉES À FOURNIR

L'export anonymisé des tickets ou e-mails de [période], vos conditions de vente, vos procédures

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici l'export anonymisé de [nombre] demandes reçues par le service client sur [période] (fichier joint) et nos conditions de vente et procédures (documents du projet).

1. Regroupe les demandes par thème et classe les thèmes par fréquence, avec un exemple anonymisé par thème.
2. Pour les quinze thèmes les plus fréquents, rédige la question telle qu'un client la pose et la réponse en trois lignes au plus, à partir de nos documents uniquement.
3. Signale les thèmes auxquels nos documents ne permettent pas de répondre : ce sont des procédures à écrire ou des informations à ajouter sur le site.
4. Propose les dix questions à publier sur le site et celles à garder en réponses types internes.

Si la réponse dépend d'une décision au cas par cas, écris [réponse du conseiller].

Ce que vous obtenez

Une FAQ fondée sur les vraies demandes, les réponses types pour l'équipe, les procédures manquantes repérées.

Point de vigilance

Anonymiser l'export avant de le lire (noms, adresses, numéros de commande) ; une FAQ publiée est relue par le responsable et mise à jour à chaque changement de conditions.

06

Préparer un assistant ou un chatbot, réponse par réponse

POUR QUI

Service client, e-commerce, direction

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets pour préparer la base, puis l'outil de chat de votre boutique ou un agent IA sur mesure

DONNÉES À FOURNIR

La FAQ validée, vos conditions de vente, vos procédures, la liste de ce que l'assistant ne doit pas faire

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Nous préparons un assistant de service client pour [boutique ou enseigne]. Voici notre FAQ validée, nos conditions de vente et nos procédures (documents du projet).

1. Rédige les règles de l'assistant en dix lignes : ton, ce qu'il peut répondre, ce qu'il doit transmettre à un conseiller (réclamation, remboursement, litige, données personnelles), comment il dit qu'il ne sait pas.

2. Pour chaque question de la FAQ, rédige la réponse de l'assistant en trois lignes au plus et indique la source dans nos documents.

3. Rédige vingt questions pièges (hors sujet, demande de remboursement, client en colère, question sur un produit inexistant) et la réponse attendue pour chacune.

4. Propose le message de passage à un conseiller et la liste des informations à collecter avant de transmettre.

L'assistant ne doit jamais promettre un geste commercial ni citer un délai qui n'est pas dans nos documents.

Ce que vous obtenez

La base de réponses, les règles et le jeu de tests de l'assistant, à valider réponse par réponse avant la mise en ligne.

Point de vigilance

Un assistant se met en ligne après un test par l'équipe sur les vingt questions pièges, avec un passage facile à un humain ; on relit ses conversations chaque semaine au début.

07

Synthétiser les réclamations du mois pour la direction et les achats

POUR QUI

Responsable service client, direction, achats

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans Excel, à partir de l'export des tickets

DONNÉES À FOURNIR

L'export anonymisé des tickets du mois (date, canal, motif, produit, délai de réponse, issue)

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici l'export anonymisé des [nombre] tickets du service client de [mois] (fichier joint) : date, canal, motif, produit ou référence, délai de première réponse, délai de résolution, issue.

1. Calcule le volume par canal et par motif, le délai moyen de première réponse et de résolution, et compare au mois précédent (second onglet).
2. Repère les produits qui concentrent les réclamations et le motif dominant pour chacun.
3. Repère les tickets restés sans réponse plus de [délai cible] et leurs motifs.
4. Rédige une page pour la direction : cinq constats chiffrés, trois actions proposées (fiche produit, fournisseur, procédure), une question à trancher. Garde les formules visibles.

Ce que vous obtenez

Le bilan mensuel du service client, chiffré et comparé, avec les produits à problème et les actions proposées.

Point de vigilance

Un pic de réclamations peut venir d'un lot ou d'un transporteur : vérifier avant d'incriminer un produit ; l'export ne contient aucune donnée nominative.

08

Qualifier et prioriser les demandes WhatsApp et messagerie du matin

POUR QUI

Service client,
magasins, assistants

OUTIL CONSEILLÉ

Agent IA relié à
WhatsApp Business
(serveur officiel Meta)
ou Claude Projects avec
les messages copiés,
sur compte administré

DONNÉES À FOURNIR

Les messages reçus
depuis la veille, votre
FAQ et vos procédures,
les disponibilités en
stock

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les [nombre] messages reçus depuis hier soir sur WhatsApp et la messagerie du site (textes joints, prénoms retirés). Notre FAQ et nos procédures sont dans le projet, l'état des stocks des produits cités est joint.

1. Pour chaque message, résume la demande en une ligne et classe-la : disponibilité, suivi de commande, retour, réclamation, conseil d'achat, autre.
2. Classe les messages par priorité : réclamation et commande en retard d'abord, puis conseil d'achat, puis information.
3. Rédige pour chacun la réponse proposée en trois lignes, à partir de la FAQ et des stocks, avec un crochet [à vérifier] dès qu'une information manque.
4. Signale les messages qui doivent être traités par un responsable (client mécontent, litige, demande hors procédure).

Ton chaleureux et direct, une seule question par réponse quand il faut une précision.

Ce que vous obtenez

Les demandes triées par priorité et une réponse proposée pour chacune, avant l'ouverture.

Point de vigilance

Les réponses partent après relecture ; un agent relié à WhatsApp est en lecture et proposition, l'envoi reste humain tant que l'équipe n'a pas validé des semaines de réponses.

09

Préparer les réponses au comptoir : garantie, pièce manquante, produit défectueux

POUR QUI

Vendeurs, responsables
de magasin, SAV

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets (avec vos
procédures SAV et les
conditions de garantie
des fournisseurs)

DONNÉES À FOURNIR

Vos procédures SAV en
magasin, les conditions
de garantie par
fournisseur, les
situations fréquentes
au comptoir

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici nos procédures SAV en magasin et les conditions de garantie de nos principaux fournisseurs (documents du projet). Situations fréquentes au comptoir : [produit défectueux sous garantie, pièce manquante dans l'emballage, produit cassé après usage, ticket perdu].

1. Pour chaque situation, écris ce que le vendeur dit au client en trois phrases : ce qu'on constate, ce qu'on fait, le délai.
2. Précise ce que le vendeur doit vérifier et noter : ticket, numéro de série, état, photo.
3. Indique quand le vendeur appelle le responsable et ce qu'il dit au client en attendant.
4. Rédige une fiche recto d'une page, lisible en deux minutes, à afficher derrière le comptoir.

Ton oral, pas de référence juridique au client : le vendeur applique, le responsable arbitre.

Ce que vous obtenez

Une fiche SAV de comptoir par situation, pour que chaque vendeur réponde la même chose, calmement.

Point de vigilance

Les conditions de garantie des fournisseurs et la garantie légale de conformité sont vérifiées par le responsable avant d'afficher la fiche ; on la met à jour à chaque changement de fournisseur.

10

Vérifier le droit du consommateur avant de répondre

POUR QUI

Responsable service client, direction, franchisés

OUTIL CONSEILLÉ

Claude relié à Légifrance (guide Claude × Légifrance)

DONNÉES À FOURNIR

Aucune donnée client : la situation et la question de droit

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Via Légifrance, vérifie [question : délai de rétractation pour un achat en ligne, garantie légale de conformité et sa durée, produit en promotion et retour, remboursement d'un achat en magasin, avis en ligne et obligations du vendeur] pour un commerce de [type] vendant [produits] à des consommateurs en France.

1. Cite les articles du Code de la consommation applicables, dans leur version en vigueur, et résume la règle en trois lignes.
2. Signale les exceptions (produits personnalisés, périssables, descellés, achat en magasin) et les évolutions récentes.
3. Compare avec ce que prévoient nos conditions de vente (texte joint) et signale tout écart au détriment du client.
4. Termine par la phrase que le conseiller peut dire au client, en langage clair, sans citer la loi.

Distingue ce qui est certain de ce qui est discuté, et dis ce qu'il faut faire valider par notre conseil.

Ce que vous obtenez

La règle vérifiée et sourcée, l'écart éventuel de vos conditions repéré, la phrase prête pour le conseiller.

Point de vigilance

Ouvrir les articles cités : une version périmée reste possible ; des conditions de vente moins favorables que la loi ne sont pas opposables au client et exposent l'enseigne.

ALLER PLUS LOIN

De ces dix prompts à un service client qui répond le jour même, dans le ton de l'enseigne.

Wavia est une agence IA fondée à Nantes en 2023, certifiée Qualiopi. Nous formons les équipes à l'IA générative sur leurs vrais dossiers, nous relient l'IA à leurs outils et nous développons les agents qui manquent.

Former le service client

Conseillers, SAV, responsables de magasin, franchisés : par groupe de dix au plus, sur vos avis, vos tickets et vos procédures. Finançable par votre OPCO.

Choisir et paramétrer vos licences

Claude Team, ChatGPT Business ou Microsoft 365 Copilot, réglés pour les données de vos clients, avec la charte d'utilisation.

Relier l'IA à vos canaux clients

Connecteurs officiels en lecture seule (WhatsApp Business, Google Workspace, HubSpot), ou connecteur sur mesure pour votre outil de service client.

Un agent IA sur mesure

Réponses aux avis proposées chaque matin, tri des demandes WhatsApp, assistant validé réponse par réponse : l'agent prépare, le conseiller envoie.

Réserver un échange de 15 minutes

Ou par téléphone : 06 44 22 69 86

4,9/5 sur plus de 280 avis Google · plus de 3 000 collaborateurs formés · wav-ia.fr/ia-commerce-distribution