

COMMERCIAL



COURS DE RADIO PAR CORRESPONDANCE

SCANNÉ ET MIS EN PAGE PAR ROGER DUFOUR 2015

N°11 - LES REPARATIONS A DOMICILE

Les clients, qui désirent que le travail soit exécuté à leur domicile sont assez rares ; il s'agit en général de propriétaires d'appareils encombrants, ou d'installations non transportables d'amplification sonore.

Assez rares aussi, sont les clients qui ne tiennent pas à laisser leur appareil dans les mains du dépanneur chez lui.

Il s'agit, en ce cas, de personne méfiantes, qui ont peur que l'appareil ne soit détérioré ; beaucoup s'imaginent que le dépanneur dans son atelier, et à leur insu, remplace systématiquement les tubes, afin d'augmenter son bénéfice.

Parfois, le dépanneur est demandé à domicile par le client dans des cas particuliers où une réparation est urgente, comme dans le cas de panne imprévue au récepteur pendant une émission.

Dans toutes ces occasions, gardez présent à l'esprit, que vous êtes obligé de travailler sous les yeux d'autrui et que, souvent, vous allez vous trouver exposé à la critique de gens qui se disent connaisseurs et ne le sont pas.

Comme vous pouvez facilement le penser, ce type de dépannage est peu souhaitable, surtout pour un débutant : il sera bon de l'éviter le plus possible, à moins que le client n'insiste trop.

Je vous cite ici brièvement quelques inconvénients propres aux réparations à domicile :

1. **ENDROIT PEU TRANQUILLE** pendant la réparation, car le client désirera sûrement avoir des renseignements sur chaque opération; par ailleurs, il sera tout de suite prêt à vous critiquer si vous ne trouvez pas immédiatement la panne.
2. **VOUS RISQUEZ DE PERDRE LA CONFIANCE** de votre client, dans le cas où il vous est impossible de réparer le récepteur sur-le-champ, ou bien lorsque le travail se prolonge quelque temps. En effet, beaucoup de gens s'imaginent qu'il suffit d'un simple coup d'oeil pour trouver la panne, sans hésitation : cela n'est pourtant pas possible, même de la part de techniciens experts, et il est parfois nécessaire de passer plusieurs heures pour en venir à bout. Naturellement, dans cette dernière éventualité, le client est tout de suite porté à conclure que ceci est du à votre ignorance ou à votre incompétence.
3. **TRAVAIL PEU RATIONNEL** parce que vous ne disposerez pas de tous les appareils de mesure ou pièces de rechange nécessaires. De toute façon, lorsque vous devez exécuter des réparations à domicile, emportez avec vous un fer à souder, un contrôleur universel, quelques tubes courants et des pièces de rechange essentielles, comme condensateurs chimiques, résistances, fils de liaison, etc...
4. **DEPRECIATION DE LA VALEUR DE LA REPARATION**, puisque le client,

s'il est présent, pourra calculer le temps employé, la valeur des pièces changées et s'imaginera que le tout revient peu cher, sans penser au fait que vous devez amortir votre carrière de technicien avec les heures d'étude que cela comporte.

Il ne sait pas non plus qu'en radio, un organe de petites dimensions peut avoir une valeur de plusieurs centaines de francs.

Il vaut donc mieux, chaque fois que vous êtes sollicité par un client chez lui pour une réparation, n'y aller qu'avec des instruments de contrôle.

Observez d'abord le récepteur, sans le démonter, détachez ensuite le châssis du meuble et exécutez les tests classiques.

Que vous réussissiez à trouver le défaut ou non, dites, sans commentaire, que vous devez emporter l'appareil à l'atelier pour en compléter l'analyse et en exécuter la réparation.

Dans le cas où le client insiste vivement pour que la réparation soit faite à domicile, avant de commencer votre travail observez attentivement quels défauts présente l'appareil, de façon à comprendre par où vous devez commencer.

Généralement, le client vous donnera des explications peu claires mais écoutez-les avec bonne grâce : vous semblerez sympathique.

Parlez le moins possible et ne laissez pas apparaître d'hésitation ou de doute pendant le travail.

La réparation achevée, assurez-vous par de nombreux essais que le travail est bien fait et corrigez les petites imperfections, même si votre client ne les constate pas. : cela augmentera votre prestige et vous donnera la réputation d'être méticuleux dans votre travail.

Quand vous établirez la facture, n'oubliez surtout pas le temps employé pour le dépannage, ainsi que, le temps perdu dans les déplacements (aller et retour de votre atelier jusqu'au domicile du client).

Si, exceptionnellement, vous aviez été appelé le soir ou un jour férié, tenez-en compte, sans bien entendu, exagérer ; je pense qu'une majoration de 25 à 30% sur ce que vous demandez habituellement est honnête.

Puis ajoutez le prix du matériel employé, le prix de vente et non le prix d'achat, puisque vous-même comme radio-dépanneur, vous achetez chez des grossistes à des prix que le client ne doit pas connaître.

Au chiffre total ajoutez un supplément que vous pourrez toujours supprimer dans le cas où votre client serait une personne habituée à marchander : elle sera satisfaite de l'escompte obtenu et vous n'y aurez rien perdu.

Pour les réparations d'une certaine importance, téléphonez au bout de quelques jours ou assurez-vous auprès du client que l'appareil fonctionne bien; cet intérêt que vous portez au client est une forme de publicité qui, non seulement vous permettra de conserver ce client, mais encore vous en amènera certainement de nouveaux.