



Conseil sur erreur au travail.

Par la **pitch08**, le **15/01/2010** à **13:06**

Bonjour,

je travaille à la Poste, en Octobre une cliente a envoyé un PC portable à son mari militaire à Djibouti. Elle a acheté une boîte prêt-à-poster Colissimo XL et de l'assurance optionnelle pour 1000 €. J'ai fait une erreur de conseil sur le produit et au jour d'aujourd'hui le colis et son contenu ont disparu. Après plusieurs réclamations auprès de Coliposte, la cliente reçoit un courrier lui annonçant le remboursement de la moitié seulement de la valeur du PC.

En tant que guichetière, je suis fort gênée de cette réponse en sachant que j'ai fait une erreur de conseil car j'ai vendu la mauvaise boîte à ma cliente. Je ne sais plus vers qui me tourner en sachant que mes supérieurs s'en lavent les mains!!! Auriez-vous des conseils à me donner pour satisfaire ma cliente? et me permettre de retrouver le sommeil...!!