

Tech companies leave phone calls behind (MUC 2013)

Compte-rendu en 200 mots

Cet article, tiré du New York Times en date du 6 juillet 2006, décrit l'attitude de certaines sociétés spécialisées en technologie qui consiste à se débarrasser de la communication téléphonique. C'est le cas notamment de Twitter, ou Facebook, qui dirigent leur interlocuteurs sur des sites Internet ou des messageries électroniques par l'intermédiaire d'un message enregistré, une attitude qui peut être qualifiée d'antisociale.

Si les jeunes trouvent du plaisir dans la messagerie électronique et les réseaux sociaux, les entreprises, elles, savent en tirer profit : elles réduisent leur coût de fonctionnement en supprimant des postes d'hôteses. Elle prétendent n'avoir pas assez de personnel, ou elles reprochent aux réclamants leur attitude agressive. Même si certains clament leur insatisfaction face à cette absence de service, les porte-paroles des compagnies concernées s'abritent derrière une soi-disant préférence de leurs clients pour la communication électronique.

Mais un certain nombre d'utilisateurs, en raison de leur âge ou du manque de maîtrise des nouvelles technologies, sont écartés et restent sans réponse à leurs questions. C'est pourquoi, selon une spécialiste des réseaux sociaux en entreprise, les sociétés gagnantes de demain seront celles qui ré humaniseront l'accueil réservé à leurs clients.

191 mots