

LE SERVICE SUPPORT DE MONAT CAFOUILLE

MONAT est une société américaine qui commercialise depuis 2014 des produits capillaires et de soin pour la peau. Elle a adopté le mode MLM (vente multiniveaux ou marketing relationnel) pour distribuer ses produits.

Un correspondant du **Réseau Anti-Arnaques** fait remarquer à **MONAT** que l'une de ses distributrices proclame sur les réseaux sociaux : « **MONAT**, MLM n° 1 au monde. » Or, sur le podium mondial du MLM (en 2023), la première place est détenue par **AMWAY**, suivie par **AVON** et **HERBALIFE**. Il s'étonne que les informations diffusées par les distributeurs comportent de telles erreurs et demande à connaître le rang mondial de **MONAT** dans le monde du MLM.

La première réponse est perfectible (la phrase a été maintenue dans son état d'origine, c'est-à-dire avec ses fautes d'orthographe) : « Veuillez noter que nous avons transmis vos commentaires et les détails que vous nous avez partagés pour nous aider à améliorer à nos équipes. » Un questionnaire de satisfaction accompagne ce message mais, à la question « Dans l'ensemble comment évaluez-vous la qualité de votre expérience de service avec notre agent ? », les seules réponses possibles sont :

- « 1 Très positive
- 2 Quelque peu positive
- 3 Neutre
- 4 Très positif
- 5 Extrêmement positif »

Autrement dit, tout avis négatif est exclu. Au pire, il sera neutre !

Bien évidemment le correspondant du **RAA** signale cette anomalie à monatsupport@monatglobal.com et obtient le message suivant : « Merci pour votre suivi avec cette inquiétude. Pour mieux vous assister veuillez nous dire svp après quel type d'interaction vous avez reçu ce questionnaire ? Est-ce après un appel, clavardage (sic) en ligne ou email ? Nous aimerions aussi savoir par quel moyen vous avez reçu le questionnaire. Est-ce que c'était par courriel ou bien sur le site ? »

Les clients de **MONAT** savent désormais qu'ils n'ont rien à attendre du service clientèle qui, de toute évidence, est sous-traité ou est géré par l'intelligence artificielle...



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)