

Remboursement : la fin de la galère !

Un produit qui ne tombe pas, une boisson chaude servie sans gobelet, et en général, c'est le début d'un problème, celui du remboursement du client. Pas insurmontable, mais une difficulté dans le quotidien des gestionnaires. Nayax apporte une réponse simple et pragmatique afin que le remboursement ne soit plus une corvée.



« Le problème du remboursement, c'est la difficulté à contacter le client. Quand un client se plaint, le rembourser est un souci qui peut perturber la relation établie et dégrader sa confiance dans l'automate. Il y a une organisation à mettre en place, comme fixer un rendez-vous de remboursement sur site, bref, c'est compliqué. A une époque, on envoyait même des timbres pour rembourser les clients. Avec Nayax, c'est plus simple notamment depuis l'arrivée du cashless », expose Eric Hourri, le dirigeant de GTI.

Sur un terminal de paiement Nayax, trois modes de remboursement sont offerts au consommateur : par carte bancaire, par carte privative ou encore en utilisant Monyx App, l'application de paiement propre à Nayax.

Un remboursement facile et immédiat

Quand un gestionnaire doit rembourser un client qui a payé par carte bancaire, il lui suffit de disposer des quatre derniers chiffres de la carte. En entrant dans son back office, le gestionnaire va retrouver la trace du paiement et d'un clic il procédera au remboursement sur le compte bancaire du client. En outre, il aura une trace du remboursement

grâce à un justificatif. Inutile d'appeler Nayax, le gestionnaire est autonome sur ce procédé et aura une traçabilité com-

plète, jusqu'à l'identité du collaborateur qui aura procédé au remboursement.

Dans le cas d'un paiement par carte privative, la procédure est identique sauf que le montant est crédité instantanément sur le compte privatif du consommateur.

Enfin, dans le cas d'un paiement par Monyx, le renvoi se fait via l'application et est également instantané soit par un crédit de sa carte privative virtuelle soit par l'envoi d'un SMS (voir visuel joint). Mais l'intérêt de Monyx est de permettre au gestionnaire de faire un geste commercial en plus comme par exemple en offrant un café en direct depuis son smartphone.

Ça marche aussi...

... pour les laveries automatiques. Quand un client a un problème comme une machine qui ne démarre pas ou quoi que ce soit d'autre, le commerçant peut consulter à distance la réalité du problème et procéder directement et en toute simplicité au remboursement, sans avoir à se déplacer.

« C'est un avantage incroyable, c'est unique sur le marché et cela apporte une vraie valeur au service rendu aux clients dans leur ensemble », conclut Eric Hourri. ➤

Eric FROGER

