

QUAND PHYSARO FAIT DU SURBOOKING

Cette consommatrice s'était inscrite auprès de **MON RESTO GRATUIT** pour assister à une réunion commerciale **PHYSARO** fixée au 16 mai 2023 à 17h45. Un repas gratuit suivait cette manifestation.

Les embarras de la circulation font que cette personne est arrivée avec un retard de 15 minutes (45 minutes de trajet théorique, mais en fait 1h15 compte tenu de la circulation).

Elle témoigne :

« Nous avons été au moins 7 personnes à nous faire recalcr. Les personnes avant nous m'ont expliqué qu'elles étaient à l'heure, mais elles ont été refoulées car la réunion était complète. La réceptionniste de l'hôtel m'a confirmé ce fait.

*A notre demande, l'animateur de **PHYSARO** a consenti à perdre 10 minutes de son temps pour nous confirmer qu'il n'acceptait pas notre présence. Il n'a formulé aucune excuse pour les personnes ayant fait le déplacement pour rien. »*

La communication n'était pas la qualité principale de l'animateur puisque les arguments basiques ont fusé : « Ce n'est pas moi qui décide, c'est mon patron », « C'est comme ça et c'est pas autrement », « Vous n'avez qu'à vous débrouiller la prochaine fois pour être à l'heure et arriver en avance. »

MON RESTO GRATUIT, entité cousine de **PHYSARO**, où toutes les interlocutrices semblent des prénommer Jade, a avoué ne rien pouvoir faire puisque cela relevait de la décision de l'animateur.

Le **Réseau anti-arnaques** comprend que des retards puissent gêner l'organisation d'une réunion, quelle qu'elle soit. Mais les relances de confirmation prévues par le mode opératoire de **MON RESTO GRATUIT** doivent éviter de telles situations.

PHYSARO fait l'objet de nombreux témoignages auprès du **Réseau anti-arnaques** : il faut reconnaître que les réclamations concernent rarement ces motifs de refus (retard ou salle pleine). De toute évidence, la bonne volonté de l'animateur ainsi qu'une formation aux techniques d'accueil et de communication permettront d'éviter que de tels débordements se reproduisent.



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)