

Mandat de geste commercial — plafonné, daté

LINDBERGH FORMATION — 16 rue de Maillé, 91310 Montlhéry · RCS Evry 817 946 114

Document établi le 24/09/2026

33 800 gestes concernés · document fictif

Document fictif — exemple de démonstration

Ce document est produit par le site Blue Lemon Agent pour illustrer ce qu'un agent IA remet à ses utilisateurs. Les sociétés, dossiers, montants et personnes qui y figurent sont inventés. Il n'a aucune valeur juridique, comptable ni commerciale.

Document fictif, produit pour la démonstration. *Un geste commercial est un avoir, un remboursement partiel, une livraison offerte ou un bon d'achat accordé pour clore un mécontentement : il engage l'argent de l'enseigne, donc il se décide. Ce mandat est écrit, plafonné, daté et retirable d'un mot.*

Les quatre motifs couverts

Motif	Gestes accordés dans l'année	Décision des conseillers
Retard de livraison de plus de 5 jours	18 400	Accordé dans 100 % des demandes recevables
Créneau de pose non tenu	11 900	Accordé dans 100 % des demandes recevables
Colis reçu abîmé avec photo	7 600	Accordé dans 100 % des demandes recevables

Motif	Gestes accordés dans l'année	Décision des conseillers
Frais de livraison facturés à tort	3 300	Accordé dans 100 % des demandes recevables
Total	41 200	41 200 sur 41 200

Le mandat ne crée pas une décision nouvelle : il supprime deux jours d'attente sur une décision dont l'issue est connue, et que vos conseillers prennent déjà systématiquement.

Les deux plafonds

Plafond	Valeur proposée	Gestes couverts	Au-delà
Montant par dossier	40 €	33 800	La demande part au conseiller
Montant par dossier — autre hypothèse	60 €	38 100	La demande part au conseiller
Volume par client	1 geste par trimestre	—	Le deuxième passe par un conseiller : un client qui réclame deux fois pose une question qui n'est plus commerciale

Les trois autres bornes

Borne	Valeur	Motif
Durée	3 mois	La reconduction demande une signature — pas l'arrêt
Relevé	Chaque matin, motif par motif et montant par montant	Un régime qui dérive se voit en un jour

Borne	Valeur	Motif
Retrait	Un mot, effet dans la minute	Tous les gestes repassent au conseiller, rien d'autre ne change

Ce que le mandat rapporte

Gain	Valeur
Mécontentements clos dans la conversation	33 800, au lieu de 2 jours d'attente
Heures de conseiller rendues	13 100 h, reportées sur les réclamations qui appellent un arbitrage
Coût moyen d'un geste	34 € → 26 € — un avoir accordé le jour même coûte moins qu'un avoir accordé après trois relances

La décision appartient à la direction de la relation client — et elle se prend sur un texte déjà écrit, en une signature. Le régime part le lendemain, la revue est posée au 15 du troisième mois.

À fixer par l'enseigne

Plafond retenu et date de signature : _____

Portée de ce document : le service exploité par Blue Lemon Agent. Pour un agent déployé chez vous, la localisation applicable est celle de l'architecture décrite au devis et vérifiée avant mise en service ; l'exécution locale n'est annoncée que pour la configuration explicitement décrite et recettée au devis ; l'isolation applicable dépend du mode de déploiement décrit au devis, aucune isolation dédiée n'étant présumée ; les mécanismes de chiffrement en transit et au repos, leurs composants et la gestion des clés sont ceux documentés pour l'architecture retenue ; les rôles et permissions sont configurés et recettés pour les identités et systèmes effectivement raccordés ; les événements journalisés, leur contenu, leur durée de conservation et leurs accès sont définis pour le déploiement retenu.