

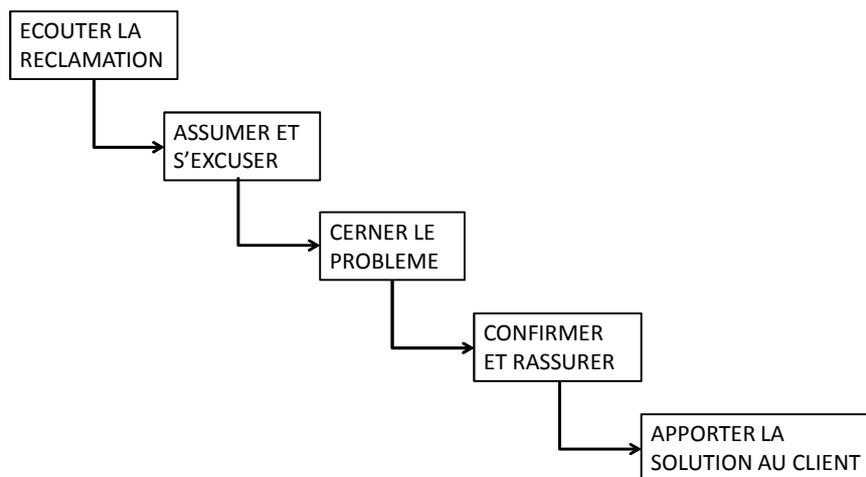
Thème
Traitement des réclamations

Objectifs du cours 1.1.3.4

1. Je suis capable de traiter les réclamations des clients.
2. Je suis capable d'adresser des réclamations à l'encontre des partenaires commerciaux.

1

Le traitement des réclamations



2

Le traitement des réclamations

1. ECOUTER LA RECLAMATION

Une réclamation est d'abord une réaction émotionnelle. Il faut laisser les émotions s'exprimer avant de s'occuper de l'aspect technique.

Message: « vous avez bien fait de téléphoner »

- *Je vous comprends*
- *J'aurais réagi comme vous*
- *Merci de nous avoir avertis*

3

Le traitement des réclamations

2. ASSUMER ET S'EXCUSER

Présenter des excuses et assumer, même si quelqu'un d'autre est responsable, même si on n'en peut rien ! En accusant l'ordinateur, le collègue ou l'apprenti, on renforce le sentiment de méfiance.

Message: « nous avons fait une erreur »

- *Je ne sais pas ce qui s'est passé mais je m'en excuse*
- *Ca n'aurait pas du arriver, je le regrette vivement*
- *Il y a eu un problème quelque part, je suis désolé*

4

Le traitement des réclamations

3. CERNER LE PROBLEME

Une fois que le client a dit ce qu'il a sur le cœur, on peut amener la discussion au niveau rationnel.

Message: « expliquez-moi votre souci, je vais essayer de trouver une solution »

- *Que s'est-il passé ?*
- *Quel est le problème ?*
- *Que puis-je faire pour vous ?*

5

Le traitement des réclamations

4. CONFIRMER ET RASSURER

Confirmez au client que vous avez bien compris sa situation et que vous prenez son problème en charge.

Message: « je ne sais pas si je pourrai arranger ça mais je vais faire tout mon possible »

- *Je vais m'en occuper*
- *Je transmets à ... et on vous rappelle*

Toujours donner un délai et toujours prévoir une marge, connaître l'ensemble du dossier avant de donner la réponse.

6

Le traitement des réclamations

5. APPORTER LA SOLUTION AU CLIENT

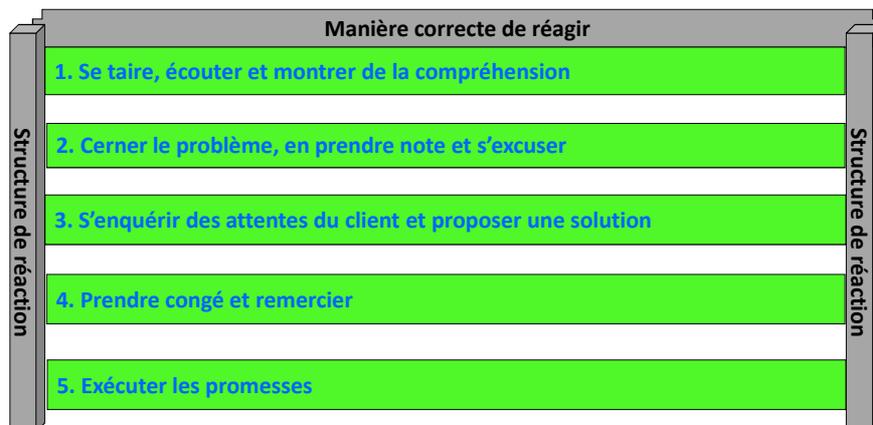
Message: « je crois que vous serez content, nous avons trouvé une solution »

- *Nous avons fait telle ou telle opération*
- *Vous allez recevoir un nouveau décompte*

et ne pas oublier de remercier le client de s'être manifesté :

- *Merci de nous avoir appelés*
- *N'hésitez pas à téléphoner, on est là pour ça*

La méthode



La stratégie

Erreurs à ne jamais commettre

- 1. Renoncez à toutes les formes de justification possible**
- 2. Ne reportez jamais la faute sur un collègue**
- 3. N'attribuez jamais la faute au client**