

Thème

Traitement des réclamations

Objectifs du cours 1.1.3.4

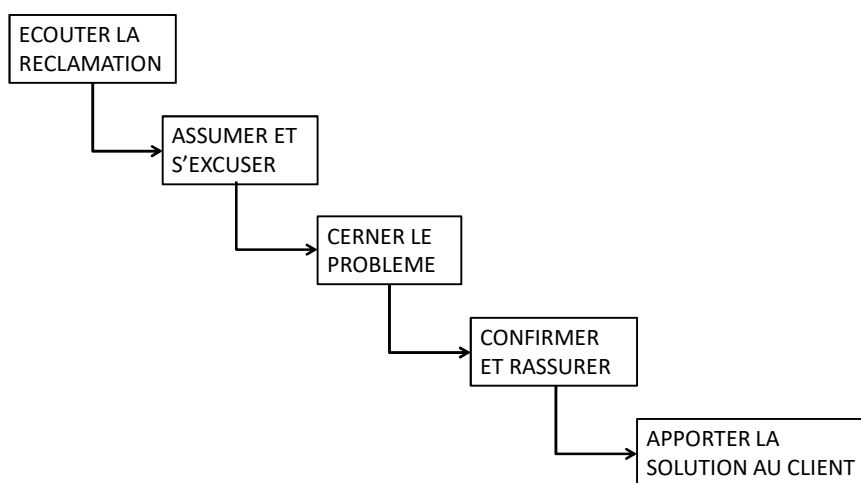
1. Je suis capable de traiter les réclamations des clients.
2. Je suis capable d'adresser des réclamations à l'encontre des partenaires commerciaux

1

1

Les réclamations

Le traitement des réclamations



2

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

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

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

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

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

