|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion 2 – Identifier 5 astuces efficaces de gestion des réclamations | | |
| **Durée** : 15’ | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source |

**Travail à faire :**

Après avoir lu le document répondez aux questions suivantes :

1. Que signifie le fait que 90% des clients n'expriment pas leur insatisfaction ?
2. Pourquoi faut-il accuser réception de chaque réclamation ?
3. En quoi consiste la mise en place d'une traçabilité des réclamations ?
4. Pourquoi former les collaborateurs à la gestion des réclamations ?
5. Qu'apporte un processus de gestion des de traitement des réclamations

# Doc. 5 astuces pour traiter efficacement vos réclamations clients

*Source : https://www.efficrm.com/ par Anne Rabineau*

Un client qui ne vous adresse pas de **réclamation** n’est pas forcément un client satisfait. En effet, près de 90 % des clients n’expriment pas leur **insatisfaction**. Pire, 75 % d’entre eux risquent même de partir à la concurrence… en silence ! Face à ce constat, la mise en œuvre d’un**processus de traitement des réclamations clients** s’avère plus que nécessaire.

Souvent considérée comme la « bête noire » des entreprises, la **réclamation client** est pourtant une **opportunité en or** à saisir. Pourquoi ? Parce que faire face à un **client mécontent** est l’occasion pour l’entreprise de démontrer son professionnalisme**,**d’améliorer ses produits / offres / services et d’être en adéquation avec les attentes de son client.

**Gérer de manière optimale les réclamations**, c’est assurer aux clients que l’entreprise est dans une**démarche d’amélioration continue.**Ce **processus**permet à **l’entreprise**de s’inscrire dans une relation mutuellement bénéfique avec ses clients et de les fidéliser durablement.

A l’instar du **traitement des non-conformités**, le **traitement des réclamations** est un processus à part entière qui doit être défini et déployé avec méthode. **Voici quelques conseils pour traiter de manière efficace les réclamations de vos clients :**

## Offrir à vos clients les moyens de vous adresser leurs réclamations

Il est essentiel d’aller au-devant de vos clients afin de mesurer leur **niveau de satisfaction** et de rectifier le tir rapidement. Pour cela, vous devez mettre à la disposition de vos clients des **outils simples et accessibles** pour exprimer leurs **réclamations**. Téléphone, adresse mail, formulaire de contact, réseaux sociaux, **enquêtes de satisfaction**… De nombreux **canaux de communication** peuvent être mis en place pour donner la parole à vos clients.

## Accuser réception de chaque réclamation orale ou écrite

Toute **réclamation client** doit systématiquement faire l’objet d’un **accusé de réception**. Cela permet d’entamer et de maintenir la relation avec le client tout au long du **processus du traitement de sa réclamation**. Il doit être informé en temps réel de son évolution. Pris en considération par l’entreprise, il pourra alors patienter le temps nécessaire à la résolution de son mécontentement. 

## Mettre en place une traçabilité des réclamations

Toute **réclamation** doit être inscrite dans l’outil de gestion de contacts clients. Établir une **traçabilité des réclamations**permet de clarifier l’analyse et le traitement des motifs de mécontentement : problèmes redondants avec un produit, difficultés récurrentes sur un secteur géographique, dysfonctionnement dans le**parcours client…**D’autre part, la **traçabilité des réclamations** permet de repérer d’éventuels comportements opportunistes.

## Améliorer vos process de traitement

Réduire la lourdeur de vos **procédures**vous permet de bénéficier d’une plus grande marge de manœuvre lors de la réponse apportée si celle-ci nécessite un geste commercial, un remboursement ou un échange. Lorsqu’une**réclamation**a été prise en compte et résolue rapidement, la**relation avec le client**s’en trouve changée et renforcée. En prouvant que vous écoutez vos clients, vous obtenez une plus grande**confiance**de leur part.

## Former vos collaborateurs à la gestion des réclamations

Il est fondamental que vos chargés de clientèle soient [**formés à la gestion des clients mécontents**](https://www.efficrm.com/home/formation-relation-clients/accompagner-ses-collaborateurs-dans-la-gestion-des-situations-difficiles/). Cela permet d’améliorer leur discours et leurs capacités à [**gérer les situations difficiles**](https://www.efficrm.com/home/formation-relation-clients/formation-gestion-des-situations-difficiles/). Grâce à cette [**formation**](https://www.efficrm.com/home/formation-relation-clients/accompagner-ses-collaborateurs-dans-la-gestion-des-situations-difficiles/)**,**vos collaborateurs prennent en charge les **réclamations** avec calme, courtoisie et efficacité. Ils adoptent les bons réflexes pour gérer le **mécontentement des clients** et résoudre efficacement le litige.

### Conclusion

Mettre en œuvre et maîtriser le **processus de traitement des réclamations**permet de créer des relations durables avec ses clients et de les fidéliser. Gérer ses réclamations, c’est avant tout [**transformer les pépins en pépites**](https://www.efficrm.com/reclamations-transformez-les-pepins-en-pepite/) : prouver son professionnalisme et sa crédibilité, fidéliser ses clients et leur montrer de l’importance. C’est surtout : une **démarche d’amélioration continue des performances de l’entreprise** !

**Réponses**

1. **Que signifie le fait que 90% des clients n'expriment pas leur insatisfaction ?**
2. **Pourquoi faut-il accuser réception de chaque réclamation ?**
3. **En quoi consiste la mise en place d'une traçabilité des réclamations ?**
4. **Pourquoi former les collaborateurs à la gestion des réclamations ?**
5. **Qu'apporte un processus de gestion de traitement des réclamations ?**