

# POURQUOI GARDER UNE ATTITUDE POSITIVE FACE AUX RECLAMATIONS ?



COMPRENEZ EN QUOI LES RECLAMATIONS PEUVENT ETRE BENEFIQUES

# PRESENTATION DE LA SÉQUENCE

## Compétence visée



Garder une attitude positive face aux réclamations et comprendre leur enjeux dans la relation client

## Points abordés



- Sur quoi portent les réclamations des clients ?
- Pourquoi certains clients se plaignent et d'autres non ?
- Pourquoi est-il important d'encourager le client à exprimer son mécontentement ?

## DEUX CATÉGORIES DE RÉCLAMATIONS

Réclamations sur les produits et services



Réclamations sur la qualité de service



# Réclamations sur les produits et services



Qualité inférieure  
aux attentes

Arnaque

Payer plus que  
prévu

Défaut de  
fabrication

Mauvaise  
ergonomie

Cher pour ce que  
c'est

Tromperie sur la  
qualité

Défectueux

Durée de vie  
courte

Personnel non  
qualifié

Risques non  
annoncés

Service souvent  
interrompu

# Réclamations sur la qualité de service



Mauvais  
traitement

Traitement  
 Brusque

Manque de  
compétences  
client

N'écoute pas les  
besoins clients

Délai de réponse  
trop long

Faibles  
connaissances  
produits/services

Pas de décision ou  
mauvais  
management

Ne s'intéresse qu'à son  
chiffre

## POURQUOI LES GENS SE PLAIGNENT-ILS ?

Connaissent leurs droits

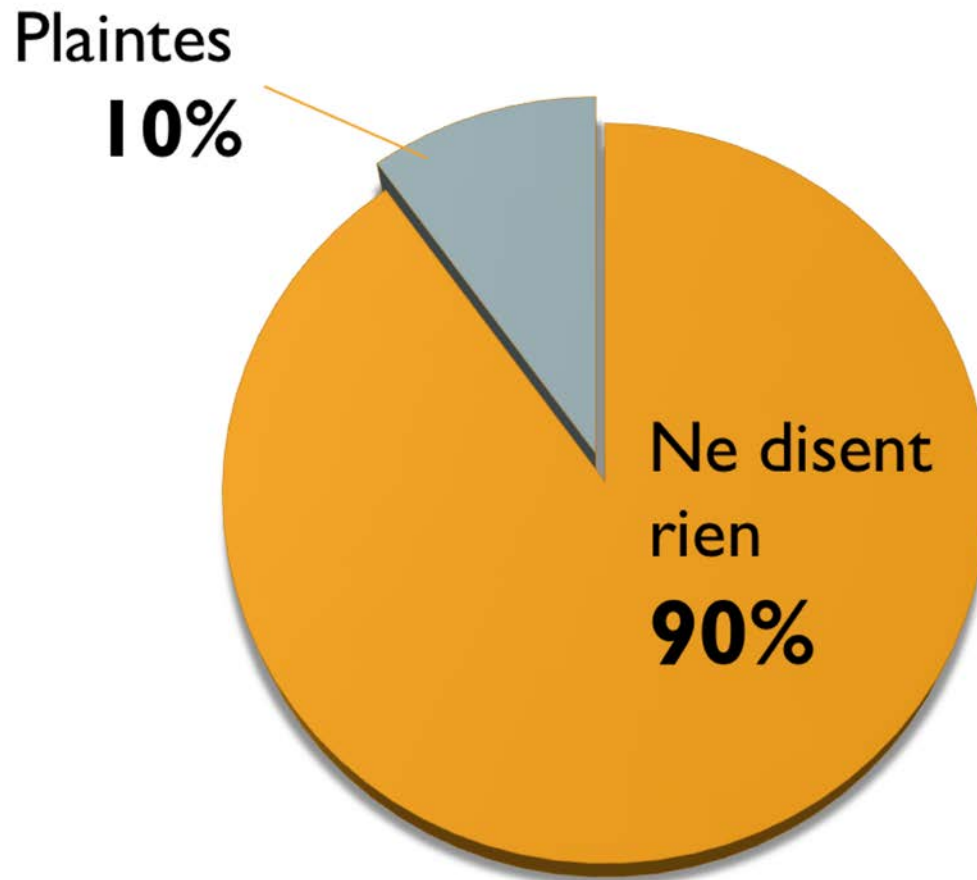
Influencés par internet

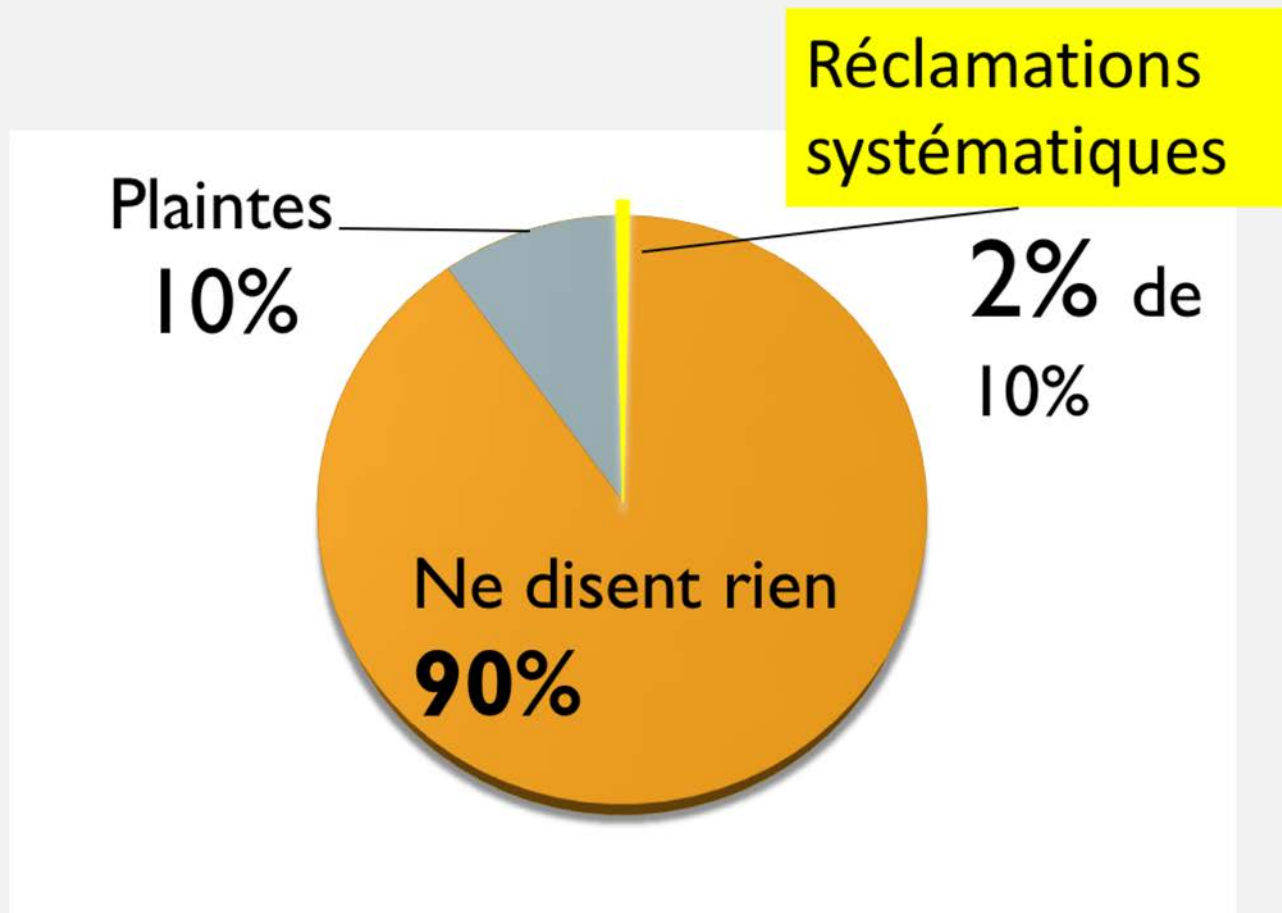
Influencés par les "experts"

Certains se plaignent "toujours"

Ont l'impression de vous faire une faveur en commentant vos produits ou services

# Etude sur les plaintes client





- Les 2% de réclamations systématiques concernent les personnes qui se plaignent toujours
- Conclusion : la majorité des personnes qui se plaignent ont vraiment le sentiment d'avoir été traitées injustement



# Etude comportement client mécontent

Celui qui ne fait pas de réclamation :

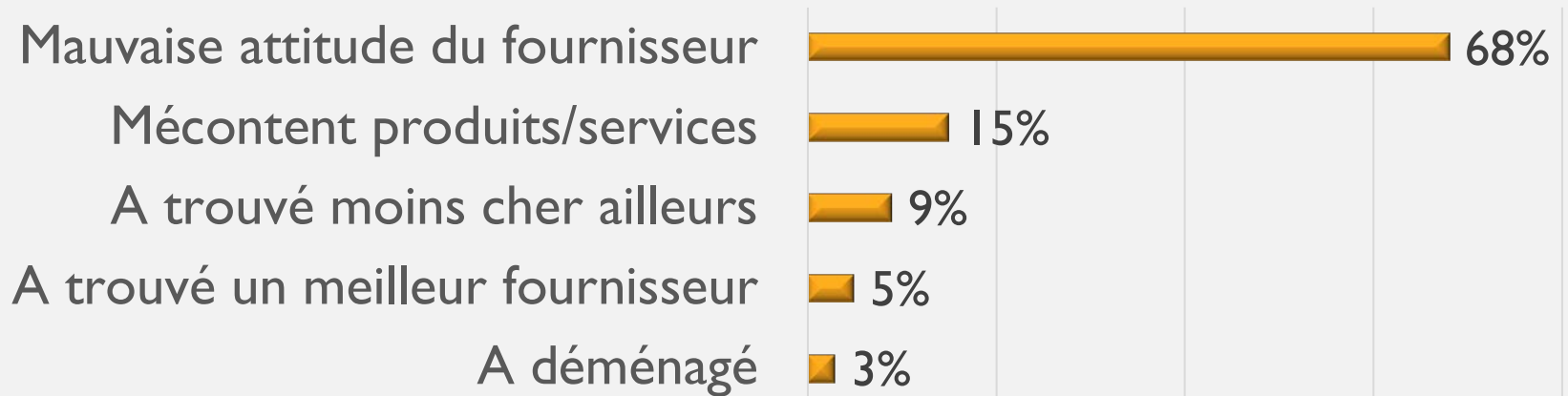
Montre son mécontentement en arrêtant d'acheter

Partage sa mauvaise expérience avec 7 autres personnes en moyenne

Raconte son expérience sur Internet qui sera accessible à des clients potentiels

## POURQUOI PERDEZ-VOUS DES CLIENTS ?

Pourcentage de chefs d'entreprise pensant avoir perdu des clients pour chaque raison évoquée



## ATTITUDE FACE AUX RÉCLAMATIONS

Elle doit être positive, pourquoi ?

Recueillir une réclamation, c'est l'opportunité de découvrir ce que les clients veulent et d'utiliser ces connaissances pour améliorer les produits et services et en particulier les faire correspondre aux attentes des clients.

## LES EFFETS DES RÉCLAMATIONS SATISFAITES

Quel est le comportement du client dont la réclamation a été satisfaite ?

- Plus de chances pour qu'il revienne vers vous
- Plus susceptible de devenir un client à long terme qu'un client n'ayant jamais eu de problème

Qu'est-ce qu'implique une gestion équitable et efficace des réclamations ?

- Excellent moyen de stimuler la satisfaction client, sa fidélité et les ventes. Un client fidèle peut vous apporter d'autres clients grâce au "bouche à oreille"

## Pourquoi les clients deviennent-ils plus fidèles suite à une réclamation traitée ?

- Cela fait appel à la satisfaction de leurs besoins en tant que client et en tant qu'être humain
- Ils savent que vous serez attentif à leurs besoins puisque vous avez prouvé que vous saviez le faire dans le passé

En d'autres termes, la reconnaissance à vie d'un client est beaucoup plus importante que de faire une vente unique.

## QUE VEULENT LES CLIENTS ?

Se sentir  
respecté

Se sentir  
apprécié

Etre écouté

Voir des  
efforts fournis

POURQUOI CERTAINS CLIENTS NE  
FONT PAS DE RÉCLAMATION ?

Ne savent pas comment faire

N'aiment pas se plaindre

C'est contre leurs valeurs sociales ou culturelles

Pensent que cela ne mérite pas de s'énerver

Considèrent que c'est une perte de temps

## APPRENEZ A VOS CLIENTS A RECLAMER

- Une réclamation non traitée = 90% de chance de perdre le client
- Une réclamation traitée avec succès = 90% de chance de garder le client



**Le pire = mécontentement non formulé**



# Comment encourager les réclamations ?

Questionnaire  
Online

Questionnaire  
Mail

Hotline

Point SAV

Enquête de  
satisfaction

Sondage en  
sortie de  
caisse

Livre d'or

Enquête  
avec  
concours

# MERCI !

Si vous souhaitez obtenir notre support complet sur la gestion des réclamations, rejoignez-nous sur la page [FORMATION](#) de notre site.

Nous proposons des solutions complètes pour dispenser des formations de AZ avec des supports et des activités téléchargeables et entièrement modifiables pour les adapter à votre public.