



CARL B. & CO

NOTRE SOLUTION
VOUS CONVIENT-
ELLE?

PARFAITEMENT!



GEORGES
VAN LINTHOUT

La réclamation client





D'AILLEURS JE L'AI EU EN LIGNE
HIER POUR EXPLIQUER MON
PROBLÈME, ET JE N'AI
TOUJOURS PAS DE NOUVELLES !

DÉSOLÉE, MAIS PAS
DE RENDEZ-VOUS,
PAS DE PATRON !

CALMEZ-VOUS !

AH OUI ? ET BIEN,
JE RESTE ICI
JUSQU'À CE QU'IL
VIENNE !

OUI MONSIEUR LE DIRECTEUR,
J'AI ICI UN MONSIEUR TRÈS
EXCITÉ QUI VEUT VOUS VOIR .
UN CERTAIN MONSIEUR URIBORD .

BARD...
U-RI-BARD !

ET C'EST À QUEL SUJET ?

LA LIVRAISON DE MA
SÉRIE XL . IL Y A DÉJÀ
TROIS MOIS DE RETARD .

MONSIEUR LE DIRECTEUR ? UN PETIT RETARD
DE LIVRAISON SUR SA SÉRIE XL ...

ET VOUS AVEZ TÉLÉPHONÉ QUAND ?
MONSIEUR LE DIRECTEUR
NE SE SOUVIENT
PAS DE VOTRE
APPEL .

HIER !

IL PRÉTEND QU'IL A TÉLÉPHONÉ ...

LE DIRECTEUR SORT DE
SA RÉUNION DEUX MINUTES
POUR VOUS VOIR .

FORMIDABLE !

JE SUIS VRAIMENT TRÈS PRESSÉ,
VOUS DEVRIEZ VOIR ÇA AVEC
VOTRE VENDEUR .

JE VOUS AI DIT AU
TÉLÉPHONE QUE J'AI
DÉJÀ APPELÉ DIX
FOIS LE VENDEUR ...

ÇA NE SERT À RIEN, IL DIT
QUE JE DOIS ÉCRIRE AU
SIÈGE

ÇA C'EST UNE TRÈS
BONNE IDÉE, PARCE
QUE CE N'EST PAS
NOTRE FAUTE ...

AH OUI ? ET BIEN MOI,
JE SAIS À OUI JE VAIS
ÉCRIRE . VOUS ALREZ
MON ANNULATION PAR
RECOMMANDÉ DEMAIN .

C'EST TRÈS BIEN,
BON, ALLEZ, JE
VOUS LAISSE .



JE SUIS VRAIMENT DÉSOLÉ. JE VOUS PRÉSENTE TOUTES MES EXCUSES ...

ON AURAIT DÙ VOUS APPELER POUR VOUS PRÉVENIR DE CES TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES POUR VOTRE SÉCURITÉ.



BONJOUR MONSIEUR URIBARD. JE VOUS RAPPELLE COMME CONVENU DANS MON COURRIER ...

JE VOUS PROPOSE QUE NOUS PRENIONS RENDEZ-VOUS RAPIDEMENT, À VOTRE MEILLEURE CONVENANCE.

FORMIDABLE. CE CARL B. NOUS AVONS RENDEZ-VOUS DEMAIN MATIN DANS SON BUREAU. ÇA N'A PAS TRAÎNÉ.



MONSIEUR URIBARD, BONJOUR, JE CROIS QUE VOUS AVEZ RENDEZ-VOUS AVEC NOTRE DIRECTEUR CONCERNANT LE RETARD DE LIVRAISON DE VOTRE CLASSE R

OUI, TOUT À FAIT.

JE VOUS SERS DÉJÀ UN CAFÉ?

OUI, MERCI.

...chez Mercedes-Benz.



BONJOUR MONSIEUR URIBARD, VENEZ, ACCOMPAGNEZ-MOI. J'AI ÉTUDIÉ VOTRE DOSSIER ET J'AI UNE SOLUTION QUI POURRAIT VOUS CONVENIR ...

QUELQUES MINUTES PLUS TARD ...

AU REVOIR, MONSIEUR URIBARD. CONTENT D'AVOIR PU VOUS SATISFAIRE.



Le comportement face à une réclamation.

Le mot "réclamation" appelle chez tout le monde presque les mêmes sentiments : je n'ai pas bien fait mon job, on (le patron, les clients...) n'est pas satisfait de mon travail. On sait que parfois on n'atteint pas la perfection, par manque de temps, la pression, une moindre organisation, un manque de personnel, un manque de connaissance ou d'expérience, une maladie, des soucis à la maison ou simplement une "journée sans". Il n'est pas facile de s'avouer cela à soi-même et c'est encore moins facile quand d'autres le remarquent.

Parfois on fait vraiment de son mieux et on fait tous les efforts possibles. Et malgré tout il y a des réclamations. Par sa réclamation le client nous fait savoir que nous n'avons pas répondu à ses attentes. Cela ne veut pas forcément dire que nous n'avons pas fait du bon travail. Les réclamations attirent notre attention sur les services et produits que notre organisation peut et doit améliorer.

C'est pour cela que notre organisation doit en permanence se remettre en question et doit adapter les services et produits en permanence aux exigences changeantes.

Pourquoi la majorité des clients ne nous fait pas part de ses réclamations ?

Parce que nous utilisons un certain nombre de mécanismes de défense:

- Nous présentons nos excuses et cela s'arrête là.
- On nie en bloc: c'est la faute du client.
- On fait des promesses que l'on ne tient pas.
- Nous ne sommes pas là: on ne répond pas au téléphone, on ne répond pas aux lettres.
- On isole le cas du client : personne ne s'est encore plaint de cela.
- On passe la patate chaude à quelqu'un d'autre : je ne peux pas aider, il faut voir le patron, il faut voir avec le siège.
- On ne prend pas ses responsabilités: ce n'est pas ma faute.
- Non-verbal: froncer les sourcils, regarder sa montre, devenir impatient.
- Pire, l'interrogatoire: vous êtes sûr? Mettre l'honnêteté et le discernement du client en doute.

Une réclamation ! Pas de solution et quand même un client satisfait ? L'aspect humain.

S'il est possible que vous ayez trouvé la solution pour une réclamation et que le client n'est, malgré tout, pas satisfait, l'inverse est tout aussi possible.

- Ecoutez attentivement le client. Laissez-le s'exprimer. Montrez de la compréhension: "Je comprends que ceci est embêtant pour vous". Cela ne veut pas dire que vous donnez raison.
- Reformuler des questions directes au client pour bien comprendre sa réclamation et ne pas interpréter.
- Dites ce que vous allez faire. Et faites-le!
- Si vous avez une solution immédiate, allez-y. Vérifiez quand même si cette solution convient pour le client.
- Convenez de l'étape suivante. « Je vous téléphone demain ». Et tenez votre promesse.
- En cas d'accusations, focalisez-vous plus sur la recherche d'une solution que d'un coupable.

N'oubliez pas qu'un client est plus calme s'il sait à quoi s'en tenir et quand vous l'informez régulièrement. Même si votre information n'est pas positive.

Personne n'aime rester dans l'incertitude.

Qu'avons-nous appris?

4 règles d'or par rapport au traitement des réclamations !



Je prends chaque réclamation au sérieux.



Je tiens mes engagements.



Je traite rapidement le dossier pour éviter toute escalade.



Je m'assure que la réclamation du client soit entièrement résolue.

Coupon-réponse

Je fais la différence!

Parmi les 4 règles ci-dessus, celle que j'applique le plus est la règle n° _____
Celle que j'applique le moins est la règle n° _____. A partir d'aujourd'hui, je veux m'améliorer
par rapport à cette règle et je m'engage à y travailler. De cette manière je contribue activement
à la satisfaction générale de nos clients.

Merci de remettre ce coupon à votre Responsable.

Mme Mlle M.

Nom, prénom: _____

Fonction: _____

Signature