

Périmètres des réclamations

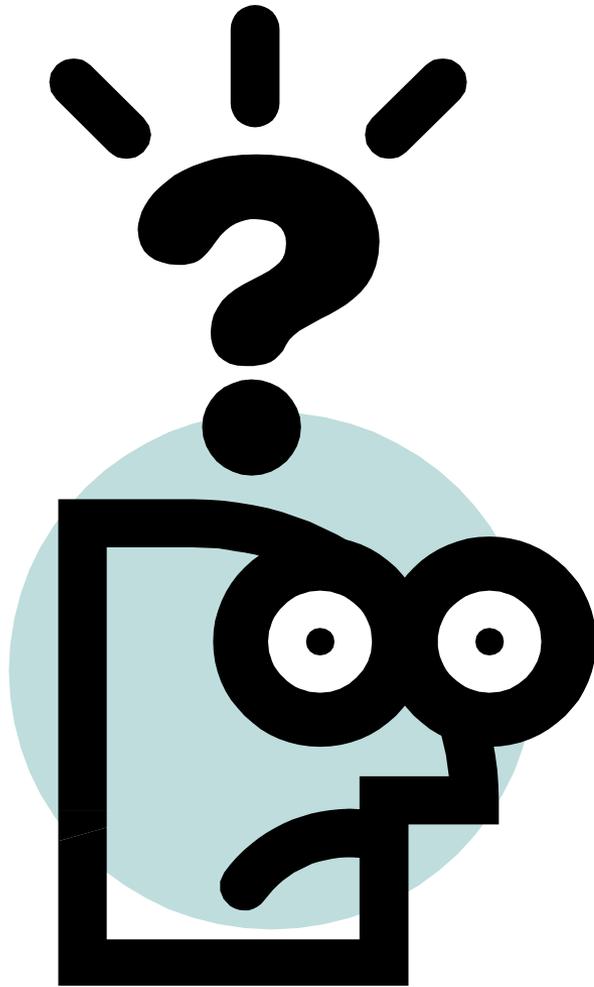
Posture et discours dans la gestion des clients mécontents

Formation animée en visio-conférence par Délia Figueira

Typologie des clients mécontents



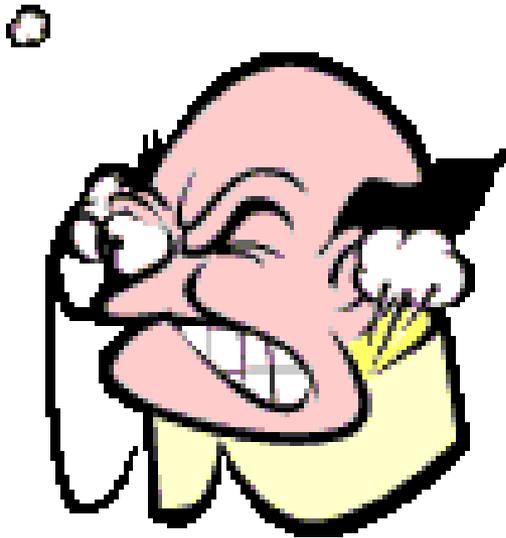
Typologie des clients



- Et bien sûr celui qui a simplement besoin d'être rassuré
- 80% de vos appels

Le client râleur

Changeons de regard:



C'est aussi une **pépite** pour la Redoute

Car selon une étude de l'AMARC, 96% des clients insatisfaits ne réclameraient jamais !

Les 4 étapes du traitement d'une réclamation

1

Ecouter le client de manière active

En s'excusant et / ou en validant sa demande par le questionnement

2

S'excuser

En s'excusant, faire alors preuve d'empathie (S'excuser si nécessaire uniquement)

Qualité client

Satisfaire le client

Vous n'avez pas forcément une solution immédiate, mais faire une messagerie fait partie de la solution
La solution peut aussi être tout simplement une information que le client n'avait pas

3

Valider la satisfaction du client et Remercier le client

Les 2 phrases de verrouillage + Remercier de l'appel, d'avoir pris la peine et le temps de nous signaler l'événement, de sa compréhension

4



Le saviez Vous?

- Votre client se fait une opinion de vous pendant les 20 premières secondes
- vos 20 premiers mots comptent (les mots de bienvenue), l'intonation, les expressions positives



Inutile de foncer tête baissée pour donner une première réponse au client (d'autant plus si vous n'avez pas encore accédé au dossier)...

Les fondamentaux pour gérer les situations difficiles

- Je maintiens coûte que coûte le Sourire
- Rester neutre et maintenir un discours professionnel
- Laisser aller le client jusqu'au bout de ses griefs (sans relancer)
- Lui poser des questions jusqu'à ce qu'il se calme (et prendre des notes)
- Reformuler

Les fondamentaux pour gérer les situations difficiles

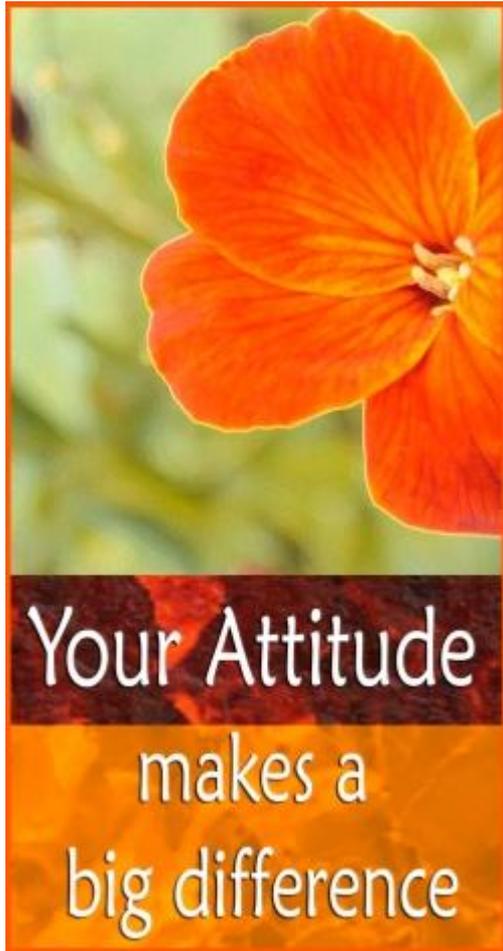
- Rassurer le client . Des formules aident: « Je m'engage à je fais le nécessaire.... »
- Je me mets en position Méta (= extérieur): quand la situation est conflictuelle, je me mets un instant en spectateur de la conversation, pour prendre du recul.

Votre posture

La positive attitude



« Lors de vos explications, plus vous emploierez de tournures négatives, plus vous apparaîtrez fautifs. »



Votre posture

- Parler plus lentement que d'habitude: votre calme est contagieux
- Mais ne pas avoir un débit trop lent: interprété comme un manque de dynamisme, une preuve de fatigue
 - Votre ton fera la différence (chaleureux, chantant, aimable)
- Etre convaincu pour convaincre (au fond de vous, vous savez que le client sera livré, même si le délai est largement dépassé par ex)

Votre posture



**« Traiter son client
comme vous
aimeriez être
traité. »**

Cas particulier: les clients injurieux

SE faire respecter

Etre ferme

Rester courtois

- « Je ne peux pas accepter d'être injurié, aussi je vous prie de rappeler plus tard et plus calmement »
- Je n'accepte pas les familiarités: « Monsieur, je ne suis pas votre jolie cocotte, mais Mme X. En quoi puis je vous aider »

Il y a un après!

« Transformer le pépin en pépité »

- Notre client se sert de toutes vos messageries: un client mécontent qui se manifeste est une aubaine pour une société de service comme la notre client.
- Le preuve: le programme **XXX pour les encombrants**