

DESCRIPTIONS DES MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

- **IDENTIFIER LE PROBLEME**

- **RESTAURER LE DIALOGUE ET LES CONDITIONS PROPICES À LA
RESOLUTION DU CONFLIT**

- **TRAITER LA RECLAMATION**
 - Recueillir les faits, écouter sans interrompre, faire confiance à priori, se centrer sur les faits de manière positive
 - Analyser, comprendre le motif de son mécontentement et identifier son attente
 - Apporter une réponse au client
 - Agir, corriger, progresser
 - Faire un bilan avec le client
 - S'engager et respecter ses engagements

LES CLES POUR RESOUDRE UN CONFLIT

- **Prendre en compte la réclamation** – C'est une phase essentielle qui consiste à bâtir la relation future sur de bonnes bases en engageant un véritable dialogue constructif avec le réclamant. La prise en compte officielle de sa réclamation, à travers l'accusé de réception, déclenche le compte à rebours devant conduire au règlement du problème grâce aux solutions recherchées par l'entreprise. Accuser réception immédiatement de chaque réclamation.
- **Traiter rapidement la réclamation** – La réactivité ne doit pas empêcher de se donner le temps d'une analyse. Dans ce cas, il faut informer le client du délai de cette analyse. Cette date butoir devient un engagement pour l'entreprise.
- **Accepter les sentiments du réclamant** – Il s'agit de permettre au réclamant d'évoquer son ressenti : colère, découragement, doute, etc., face aux dysfonctionnements rencontrés et subis. On cherche à changer de point de vue, à se mettre à la place du client en sachant faire preuve d'empathie ? Ensuite, on marque la rupture avec cet « état présent », pour évoquer la possibilité d'une correction, d'un élan vers une nouvelle relation, un « état futur » plus conforme aux attentes du client.
- **Clarifier le contenu de la réclamation** – Il s'agit de se mettre d'accord sur le contenu précis de la réclamation.
- **Communiquer en permanence** – Donner les bonnes informations au bon moment
- **Solliciter la participation du client** – Une réclamation est une occasion de travailler avec le client sur une problématique le concernant. L'attention portée au réclamant permet de renforcer la relation, même si vous n'accédez pas à toutes ses demandes.
- **Faire le bilan sur la relation client et le traitement de la réclamation** – La réclamation est-elle un simple incident, d'un caractère exceptionnel ou l'aboutissement d'une lente dégradation de nos services ? évoquer avec le client le traitement de la réclamation elle-même : a-t-il été satisfait de la façon dont on a pris en compte, clarifié et explicité le problème ; planifié et mené les actions de correction et d'amélioration.
- **Fournir une compensation** – Lorsque le client n'a pas eu le niveau de service attendu, il convient de prévoir une juste compensation. La solution peut prendre des formes diverses : avoir, prestation complémentaire, information, excuses, annulation du contrat, médiation avec le médiateur etc.
- **Rebâtir la relation** – Le client doit être considéré comme un partenaire privilégié qui aide à progresser.

