

OPTIMISEZ LA GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS

BIENVENUE

Programme :

Jour #1

Matin: Améliorer le processus de gestion des réclamations

Jour #1

ApMidi: organisation du traitement des réclamations

Jour #2

Matin: organisation du traitement des réclamations (suite)

Jour #2

ApMidi: Evaluer l'efficacité de votre organisation

Réclamation / Insatisfaction

Attentes du Client

Client Exp
=expectations

Capacité à exécuter
du fournisseur

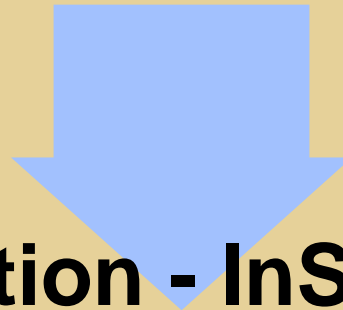
Company Perf
=performance

Attentes du Client

Capacité à exécuter
du fournisseur

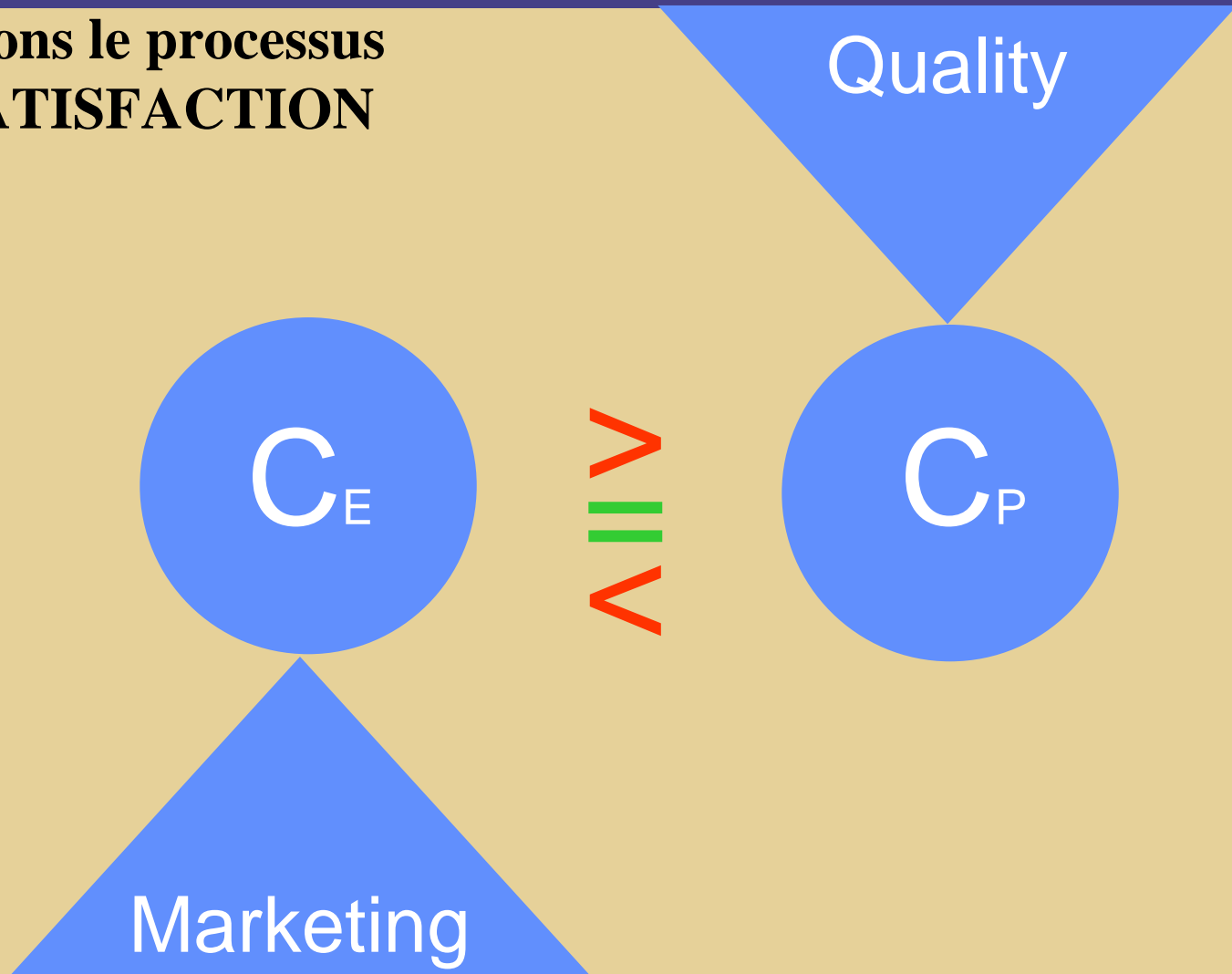


≠

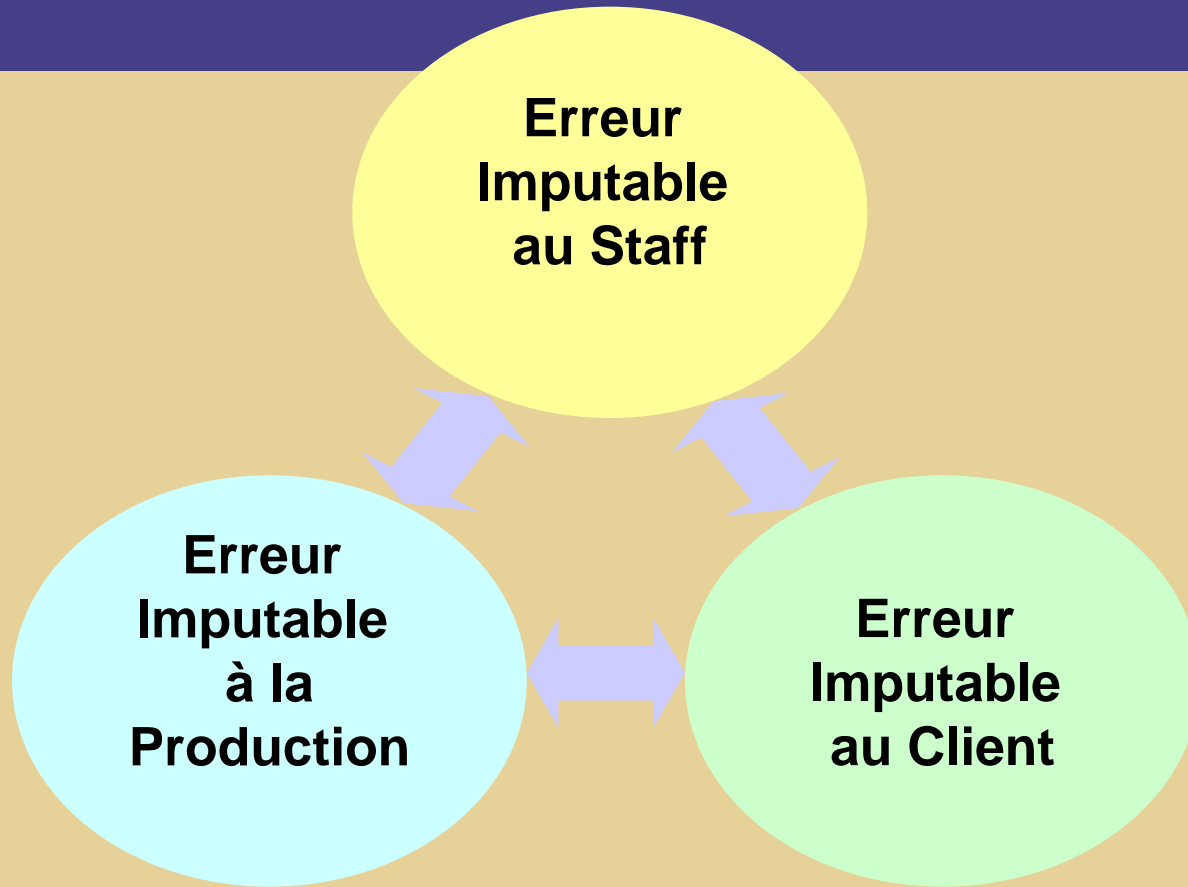


Satisfaction - InSatisfaction
Réclamation

Examinons le processus d'INSATISFACTION



PHMC GPE LLC



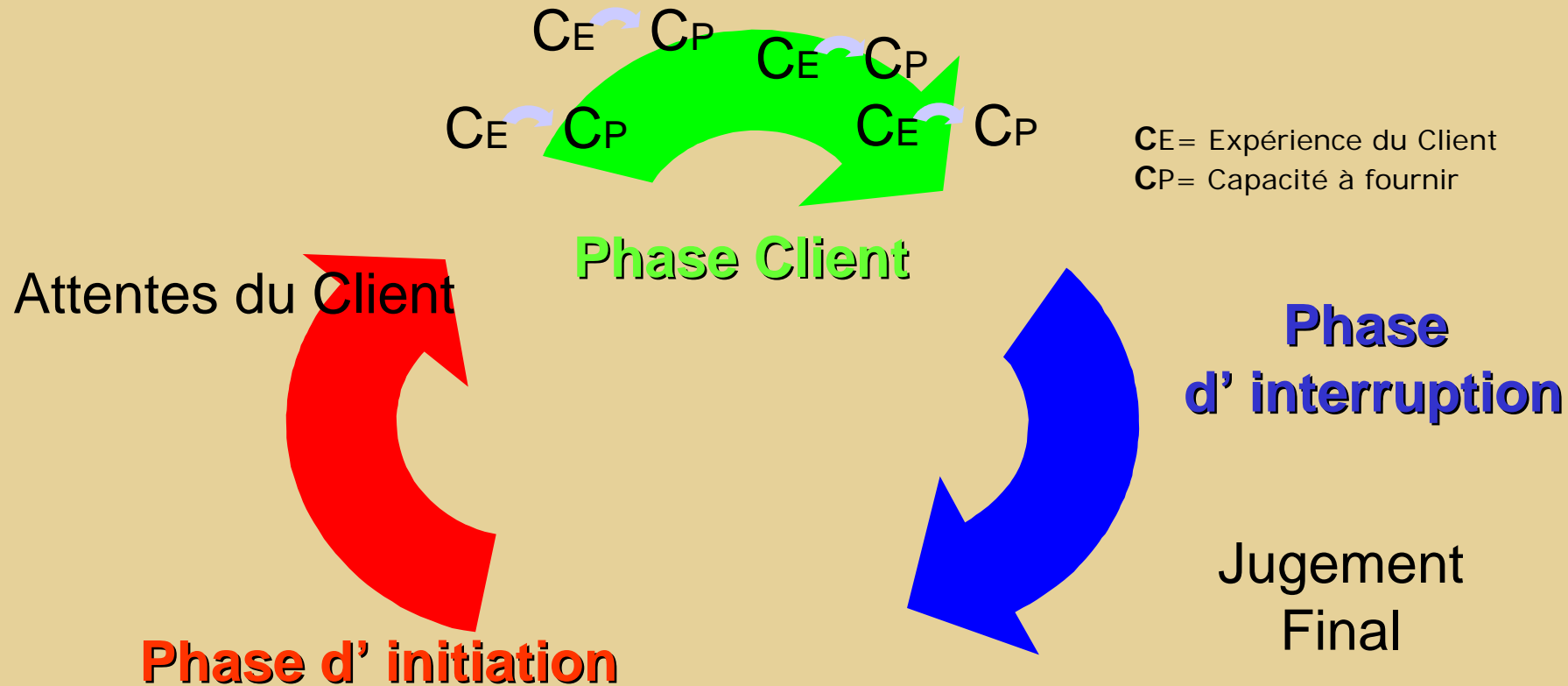
“ Tout le monde peut se tromper !!!”

GroupWork

**Nous vous proposons d'examiner un cas concret,
d'Ecart sensible entre
« Attente du Client » et « Prestations Fournies »
Que vous avez vous même vécu, en tant que
Prestataire et/ou Client final**

Les Signes de mécontentement : Processus

PHMC GPE LLC



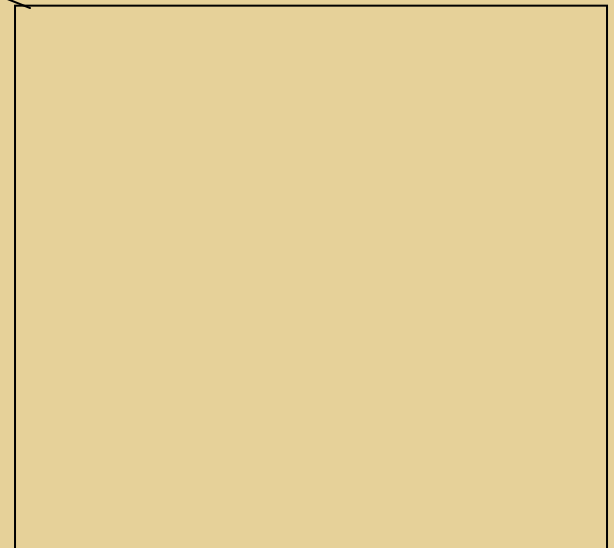
Améliorer le processus de gestion des réclamations

GroupWork

**Les Signes de
Mécontentement**



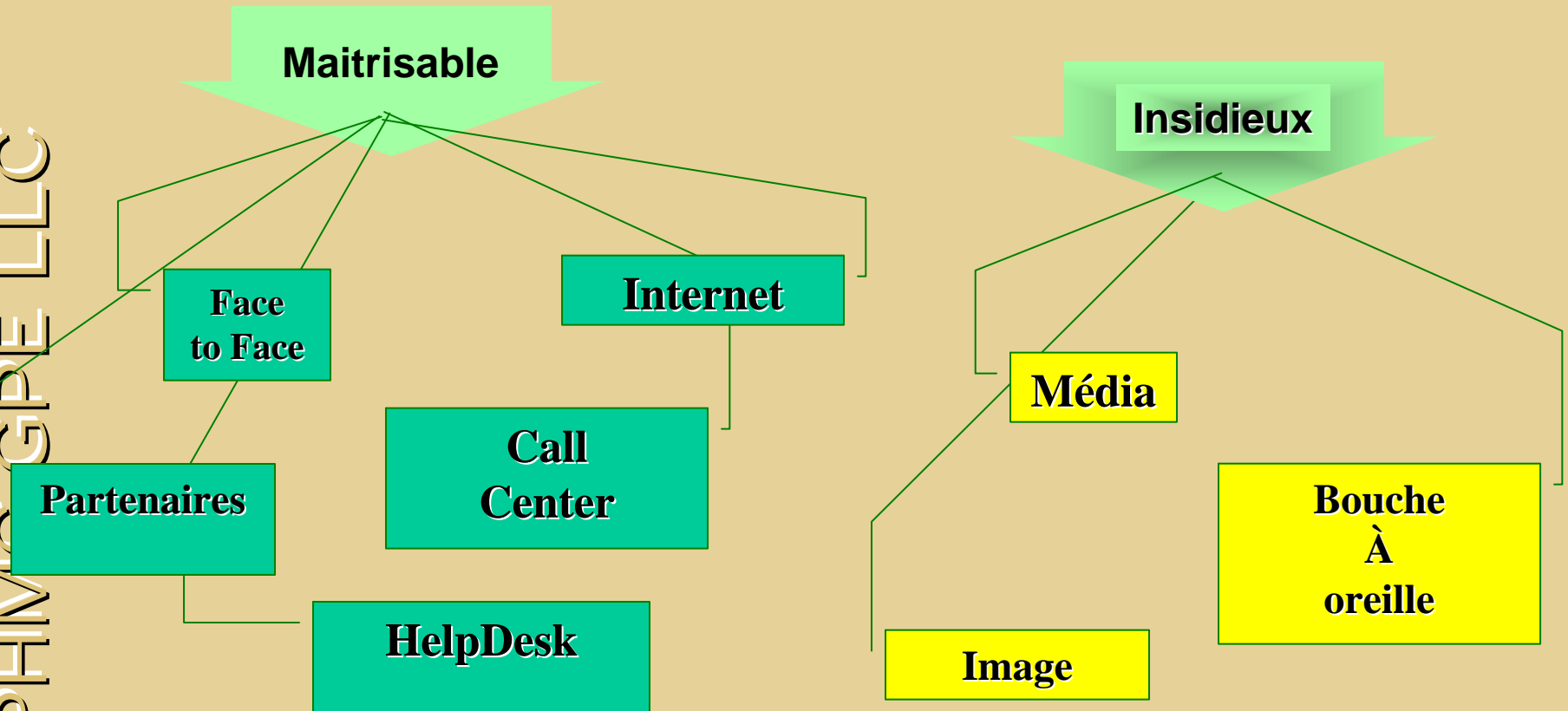
**Causes concrètes
d'insatisfaction**



PHMC GPE LLC

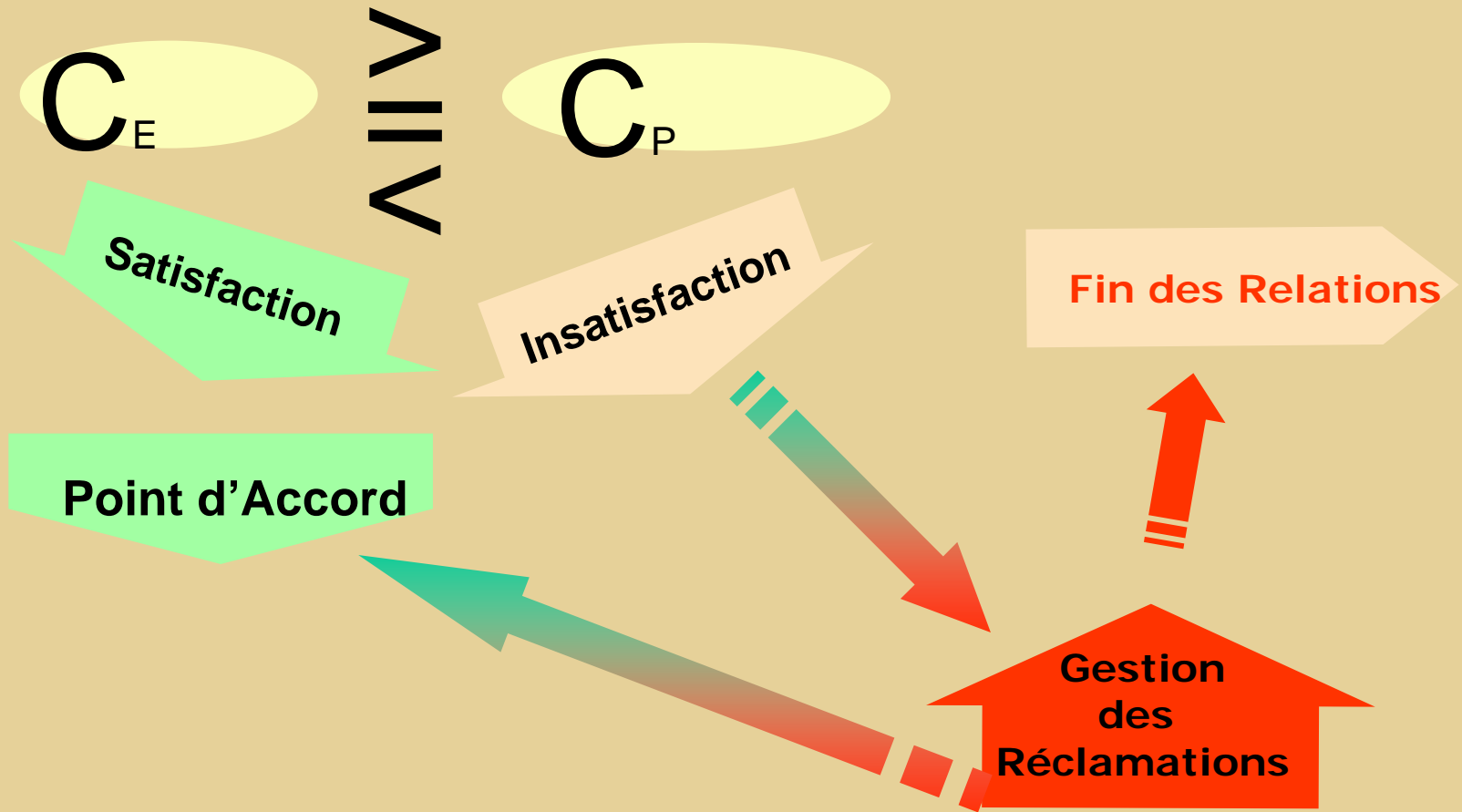
Canaux de communication

PHMC GPE LLC



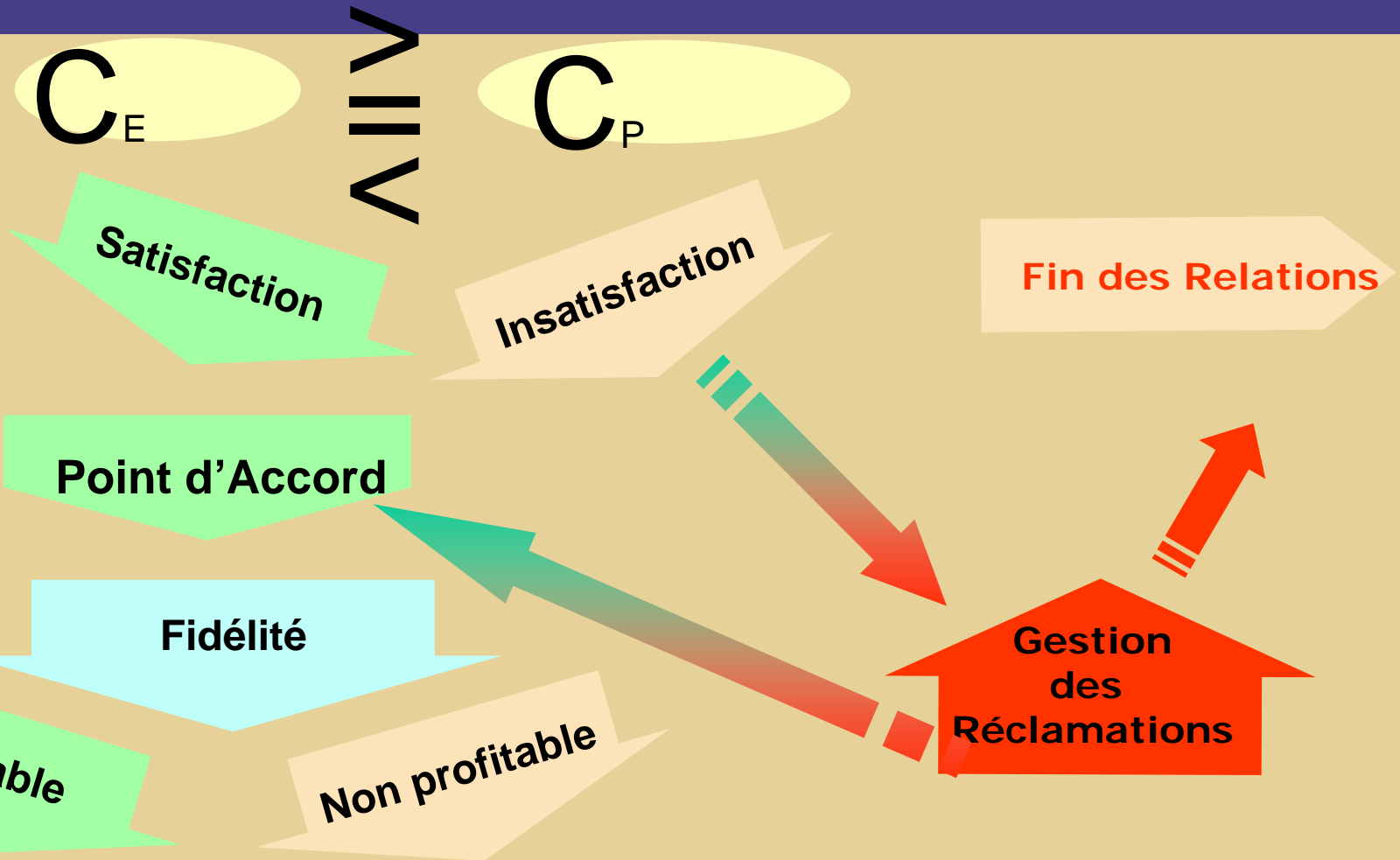
Améliorer le processus de gestion des réclamations

PHMC GPE LLC



Améliorer le processus de gestion des réclamations

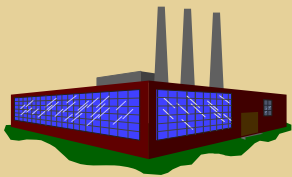
PHMC GPE LLC



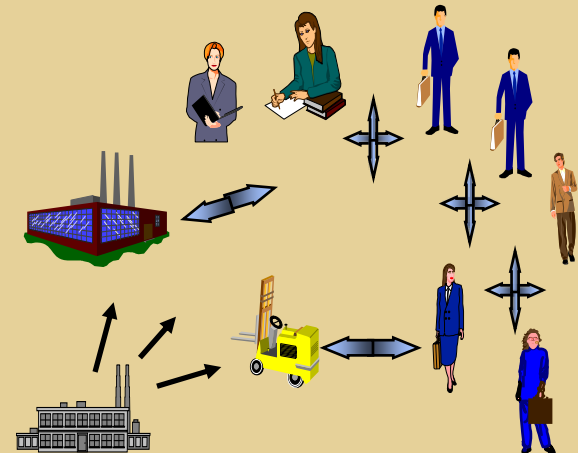
Une structure Efficace

PHMC GPE LLC

CENTRALISE



DECENTRALISE



CENTRALISE



DECENTRALISE



(remis lors du séminaire)

GroupWork

En vous basant sur l'expérience de votre propre entreprise, listez les avantages et inconvénients des 2 solutions précédentes :

CENTRALISE



DECENTRALISE



Une Autre Piste possible :

Out-Sourcing du Service Client



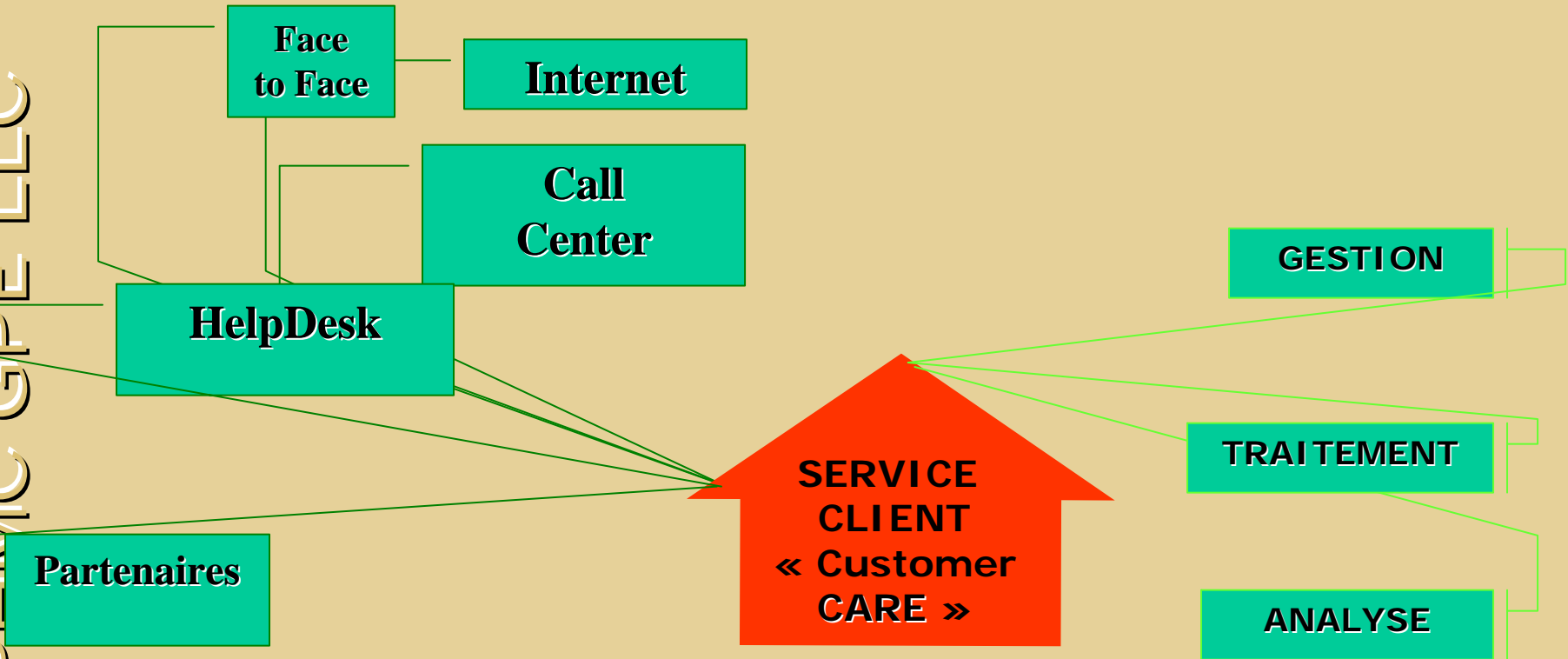
- Coûts rationalisés
- Recul face aux réclamations
- célérité de traitement
- Centralisation de la Base (in/out)
- Interlocuteur unique
- Instantanément efficace



- Contact direct sous-traité
- Risque d' Identification
- Image

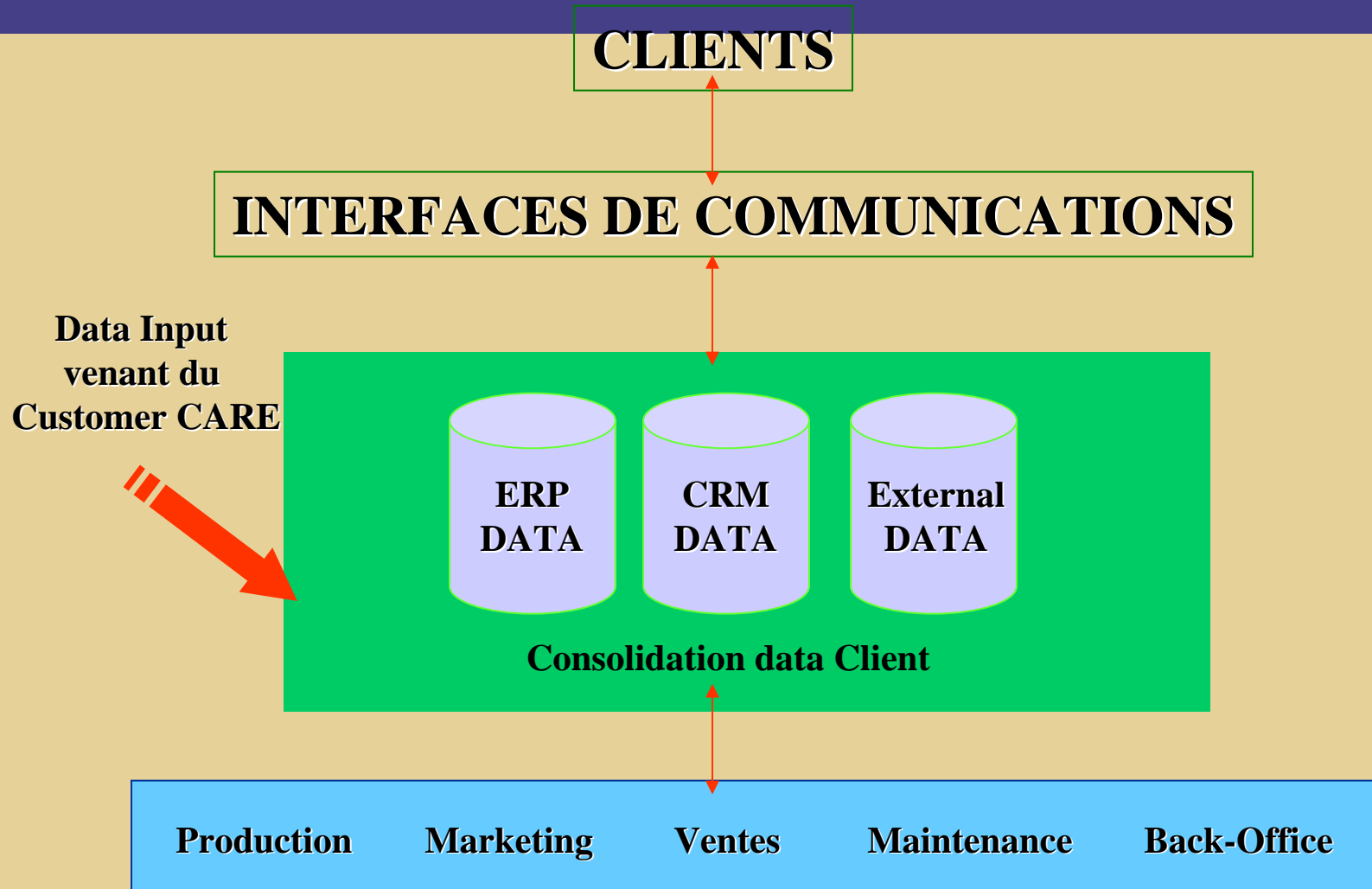
Organisation du Traitement des réclamations

PHMC GPE LLC



Organisation du Traitement des réclamations

PHMC GPE LLC



Il est préférable d' Eviter de :

- Faire « Surfer » dans les Départements de l 'entreprise la Réclamation afin qu'elle trouve « preneur » pour son traitement
- laisser le temps passer en espérant une auto-solution
- espérer un épuisement du Client insatisfait
- laisser sortir vers le Client plusieurs « Réponses Incontrôlées »
- ne pas prendre en compte : « LA DEMANDE CACHEE »
- promettre ce que l'on ne pourra pas tenir
- se retrancher systématiquement derrière la hiérarchie ou la réglementation

Il est important que :

- Chaque Département ait une analyse de la Réclamation, issue d'un traitement de DATA identique
- L'analyse des Data-Client intègre tous les paramètres du Client concerné
- L'information circule entre tous les acteurs de la prestation
- un Feedback soit systématiquement donné, et expliqué en interne
- un Scoring soit mis en place, tant à usage Interne qu' Externe
- Le Client soit informé de manière concrète des actions prises, tant pour répondre à sa RECLAMATION que pour l'assurer du règlement définitif du dysfonctionnement.

GroupWork

PHMC GPE LLC

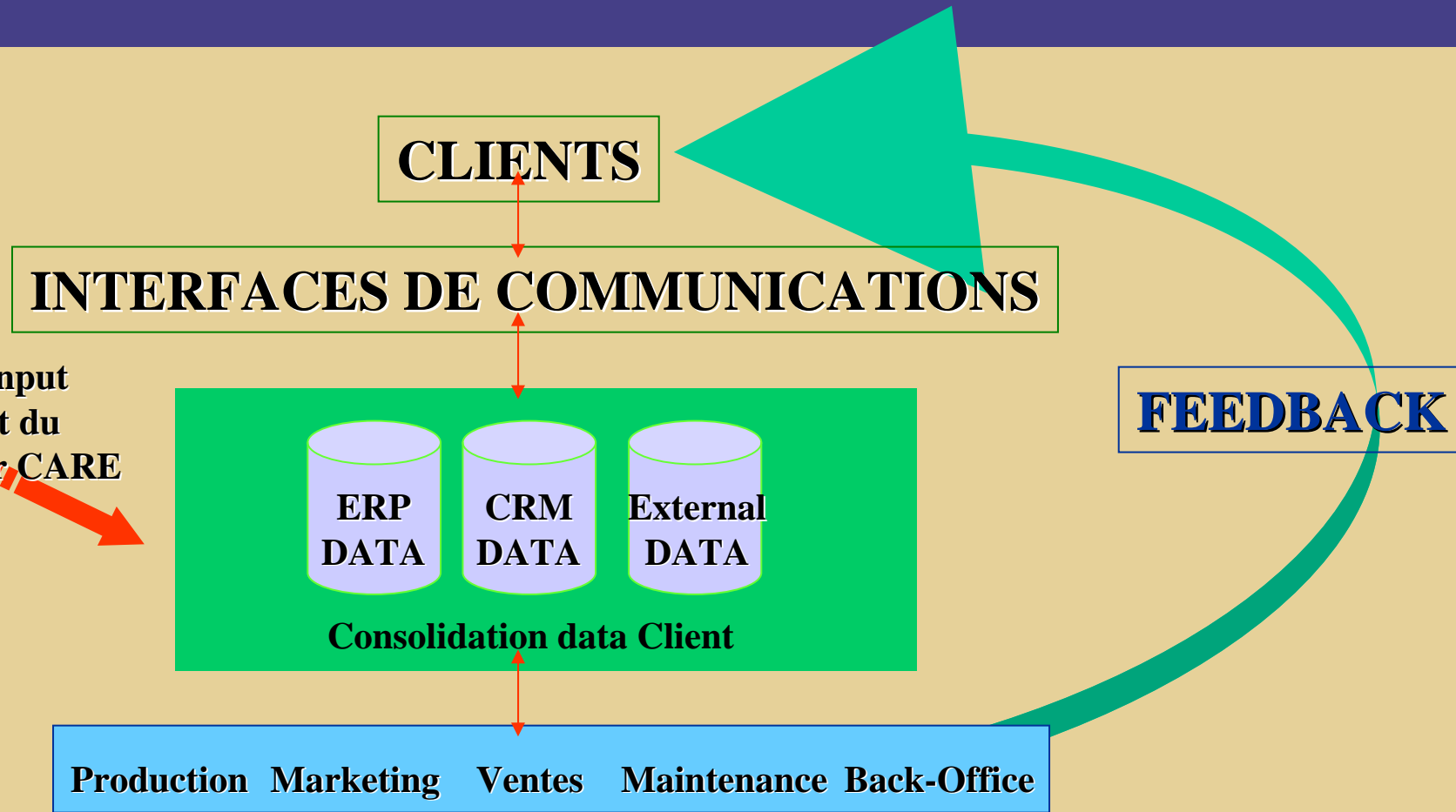
**Les « Clés » pour transformer
un
Client agressif
en
Partenaire Loyal**

2 cas :
Au téléphone
Face to Face

Organisation du Traitement des réclamations

PHMC GPE LLC

Data Input
venant du
Customer CARE

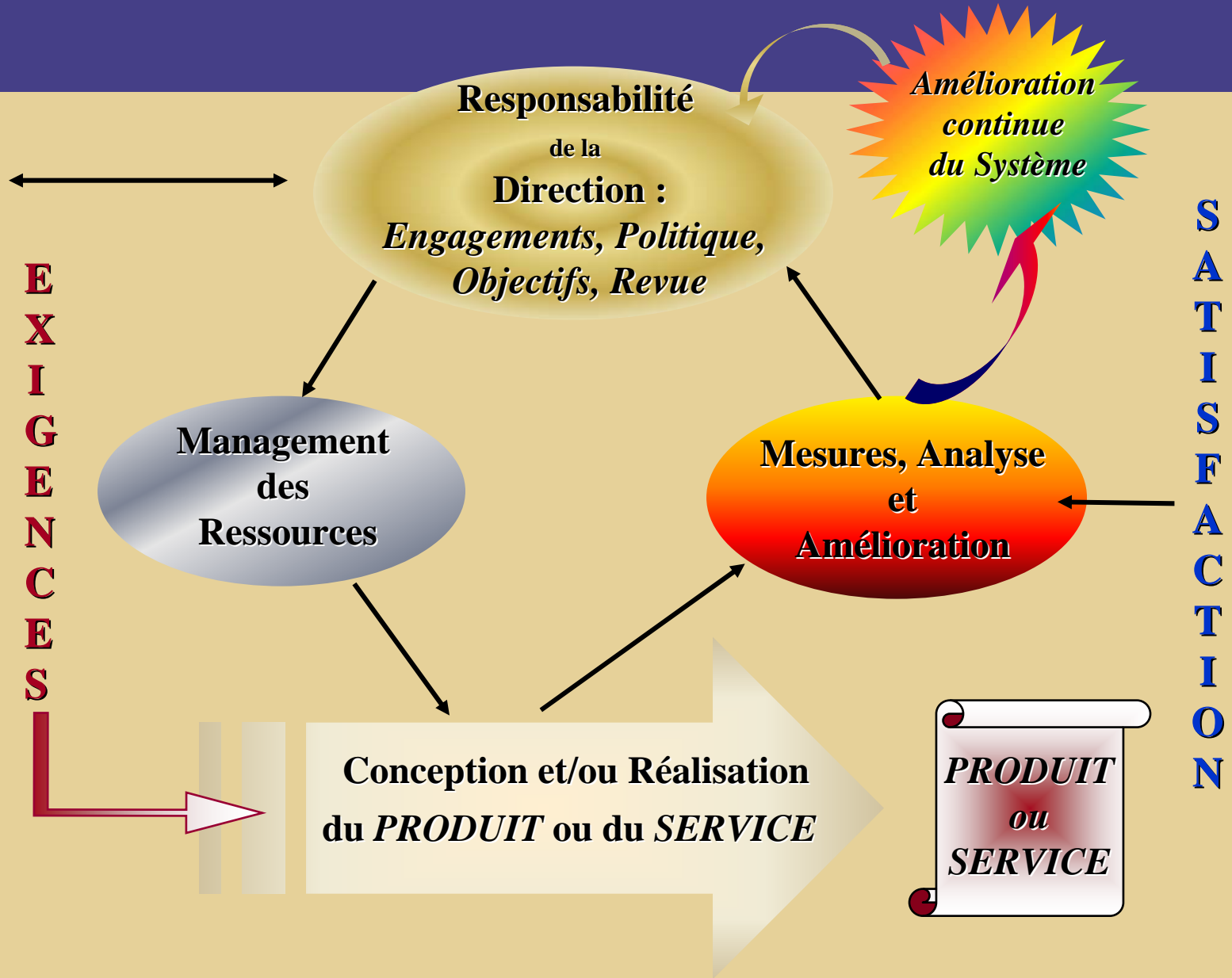


Organisation du Traitement des réclamations

PHMC GPE LLC

CLIENT

EXIGENCES



CLIENT

L' Art de la Réponse

Un espace privilégié de contact
Une opportunité supplémentaire de Relations
Un Feedback bi-canal

Un espace privilégié de contact

échange,
qualification,

Une opportunité supplémentaire de Relations

Prouve la « prise en compte » du Client
mise à jour de DATA

Un prétexte de reconquête

Un Feedback bi-canal

Éclairage des dysfonctionnements internes
Implique le « client final » dans le processus de Satisfaction
Une opportunité de FIDELISATION
Un gage de loyauté

GroupWork

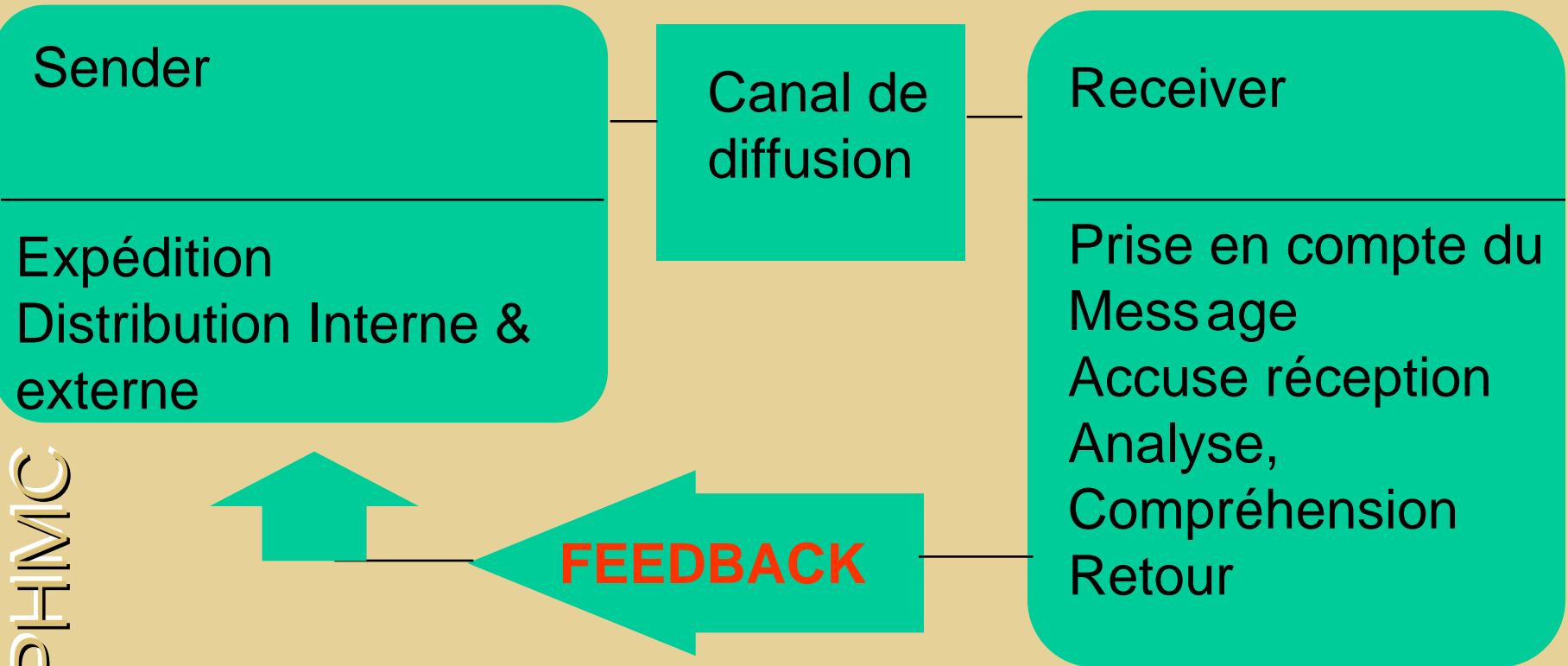
Les modèles de Réponses

Nous vous proposons d'élaborer une lettre de réponse à un client

Insatisfait ayant contacté le Service Client par fax :

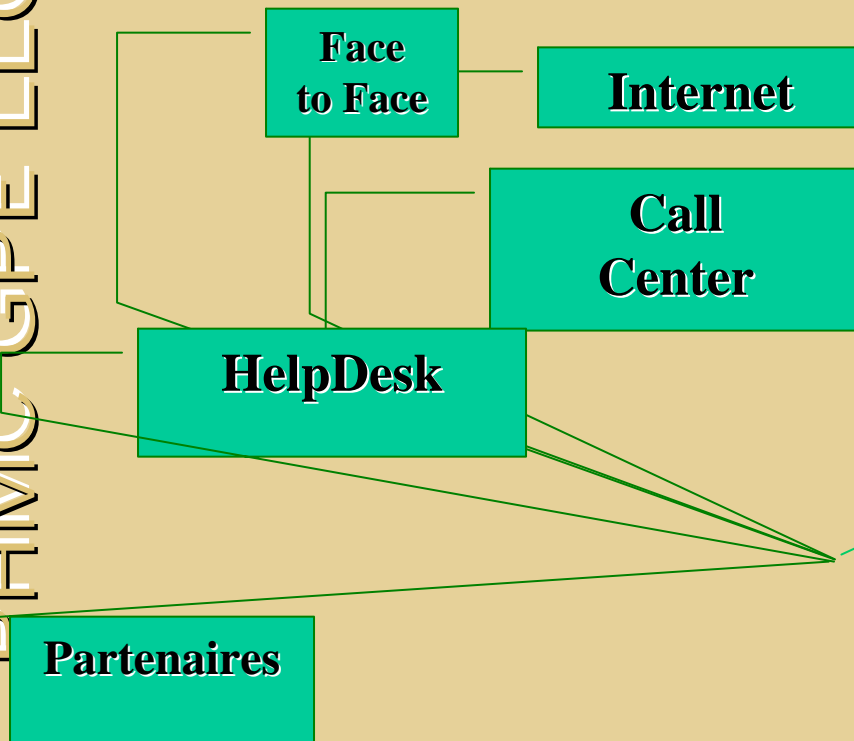
Données : Il s'agit d'un passager fidèle depuis plusieurs années à un transporteur aérien, qui dans le cas présent a manqué un RdV d'affaire important suite à un retard imputable à un sous traitant de la Cie aérienne.

Chaine de Communication



Un Audit permanent :

- De la chaine de production
- De la chaine de Relations
- De la prise en compte du Client Final
- Des FEEDBACKS Internes & Externes



LA RÉPONSE DOIT ÊTRE :

- **RAPIDE**
- **CLAIRE**
- **COMPRÉHENSIBLE**
- **SYNTHÉTIQUE**
- **FAVORABLE A L'ÉCHANGE**
- **CONCRÈTE**

Une mesure simple : Un tableau de bord Universel

(remis lors du séminaire)

Des Indicateurs :

- Souples**
- Maniables**
- Significatifs**
- « Mirror » (Reflets)**

Service Clients :

CENTRE DE PROFITS
OU
CENTRE DE COÛTS

