



82, Bd Frédéric Mistral  
34500 BÉZIERS  
04.67.28.30.74  
contact@groupe-sudpermis.com

Ecole de Conduite · Location · Formation

## 7.4 Procédure de traitement des réclamations

### ETAPE 1 : LA PRISE EN CHARGE

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.

Tout commence par la réception d'une réclamation. A ce stade, il faut « récupérer » et enregistrer la réclamation ainsi que les pièces justificatives associées et identifier la solution souhaitée par le client. Il faut également veiller à accuser réception de chaque réclamation client, y compris de celles que l'entreprise ne trouve pas justifiées. Idéalement, l'accusé réception doit se faire sous une forme documentée (fax, mail, courrier). Dans l'esprit du client, 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. Il convient donc d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation.

### ETAPE 2 : LE TRAITEMENT

Le traitement de la réclamation commence par une évaluation selon des critères comme la gravité, l'occurrence, la complexité, les répercussions. Cette première analyse permet de prioriser le traitement qui en découle. Dans un deuxième temps et selon l'importance de la réclamation, doit être décidé de la nécessité d'entreprendre :

- Une action immédiate et rapide ;
- Une action auprès de plusieurs clients ;
- Aucune action.

L'expression du mécontentement formulé doit être analysée dans le cadre général de la relation avec le client. Il faut se poser la question suivante : la réclamation est-elle une simple pierre dans notre jardin, d'un caractère exceptionnel ou l'aboutissement d'une lente dégradation des produits et services ? Ensuite, il faut évoquer, avec le réclamant, le traitement de la réclamation en elle-même.

A-t-il été satisfait de la façon dont l'entreprise a :

- Pris en compte, clarifié et explicité le problème ;
- Planifié et mené les actions de correction et d'amélioration ;
- Évoqué la poursuite de la relation.

Enfin, dans des délais plus étendus, au moment de réunions spécifiques ou de réunions qualité, une analyse

plus fine doit être menée pour comprendre les causes des réclamations et y apporter des actions correctives visant à éviter leur réapparition.

Dans tous les cas, le client doit en permanence être tenu informé de l'état d'avancement de sa réclamation. Il convient de donner les bonnes informations au bon moment sans aller trop vite

dans les conclusions ni faire des promesses irréalistes, de respecter les étapes du traitement de la réclamation. Les problèmes importants peuvent nécessiter une analyse de causes et la mise en oeuvre d'un plan d'action. Communiquer activement permet de se donner le temps de bien procéder, pour le bénéfice du client.

### **ETAPE 3 : LA REPONSE**

Traiter au plus vite les réclamations permet d'éviter les phénomènes d'amplification, de ressentiment. La réactivité ne doit pas empêcher de se donner le temps d'une analyse sereine. Dans ce cas, il faut informer le client du délai de cette analyse : cette date butoir devient un engagement pour l'entreprise. Toute réponse, négative ou positive, doit être argumentée pour que le client en comprenne les motivations. Dans le cas d'un recours favorable, un « juste » dédommagement financier ou commercial doit être entrepris (avoir, échange, réparation, reprise, prestation complémentaire, informations, excuses, etc...). Ce dédommagement doit être considéré comme un investissement pour maintenir une relation gagnant-gagnant avec les clients.

Il est capital de regagner la confiance du client. Cela est possible si le réclamant a le sentiment que sa réclamation a eu un impact réel sur l'organisme. Il faut donc prévoir d'informer le client des résultats des actions correctives entreprises (évolution des procédures, réorganisation, modification du produit, etc...). Le client doit être considéré comme un partenaire privilégié qui aide l'entreprise à progresser.

### **ETAPE 4 : LA COMMUNICATION EN INTERNE**

Le processus de traitement des réclamations clients est transversal. Les réclamations clients peuvent en effet concerner tous les métiers de l'entreprise. C'est pourquoi les résultats de l'analyse des réclamations faite en réunion qualité (ou ailleurs) doit faire l'objet de retours d'informations vers tous les acteurs de l'entreprise.

Chacune de ces étapes doit être consignée et enregistrée. Dans tous les cas, il est impératif de s'efforcer à : Impliquer le personnel opérationnel dans le traitement des réclamations clients pour lui faire prendre conscience des problématiques clients et l'impliquer dans la mise en oeuvre d'actions d'amélioration.

Accepter les sentiments du réclamant, en lui permettant d'évoquer son ressenti : colère, découragement, doute, etc..., face aux dysfonctionnements rencontrés et subis. Il s'agit ici de changer de point de vue, de se mettre à la place du client en sachant faire preuve d'empathie.

Clarifier le problème à Il faut faire la part des choses et distinguer l'important de l'accessoire, l'urgent du prioritaire. Il convient de se mettre d'accord sur le contenu précis de la réclamation tout en accordant le bénéfice du doute au réclamant qui a raison jusqu'à ce que la preuve du contraire en soit apportée. Solliciter la participation du client à Une réclamation est une occasion « en or » de travailler avec le client sur une problématique le concernant : cela crée forcément des « liens ». Le comportement et l'attention portée au réclamant permettent de renforcer la relation client, même si vous n'accédez pas à toutes ses demandes.

Ne jamais croire qu'un client qui ne réclame pas est un client satisfait ! En réalité, il faut savoir que près de 90 % des clients insatisfaits ne le font pas savoir et que 75 % d'entre eux risquent de partir à la concurrence en cas de renouvellement d'un contrat à échéance ou de nouveau contrat (source : TARP). Il convient donc d'aller au-devant des clients pour rechercher leur réel niveau de satisfaction.

GROUPE SUD PERMIS

École de Conduite

82, Bd Frédéric Mistral 34500 BEZIERS - 04.67.28.30.74 - Contact@GroupeSudPermis.com

EURL au capital de 7645,22€ - Siret 410 308 770 00033 - APE 8553Z

N° d'Activité 91 34 07718 34 - N° d'Agrément E 02 034 0472 0