

Modèle : le tableau d'enregistrement des plaintes

Dès la réception de la plainte, le référent Qualité **numérote la fiche réclamation** selon l'ordre chronologique de réception « AAAA_XX » et l'enregistre dans le **tableau de suivi des réclamations**. Cet outil permet de **procéder à un suivi** et peut se révéler utile lors de bilans annuels (nombre de réclamations, motifs de plaintes, ...)



n°	Date de visite	Nom et Coordonnées du contact	Date accusé de réception	Mode de contact	Motif de contact	Interlocuteur	Actions	Date de réponse	Statut
1	28/06/15	M. X Tél, mél, adresse postale	28/06/15	sur place	Temps d'attente trop long	Référent Qualité	Accusé de réception > appel client > excuses > invitation	02/07/15	Traité
2				courrier					En cours



n°2. Le traitement des réclamations

Le traitement des réclamations, une étape essentielle

Au préalable

Un client insatisfait n'est pas perdu ! La situation est toujours récupérable, à condition de :

- Traiter sa demande rapidement
- Prendre en compte son mécontentement avec compassion et empathie
- Apporter une solution à son problème avec une éventuelle compensation

Quelques chiffres...

◆ En moyenne, chaque client insatisfait racontera sa mauvaise expérience à **8** autres personnes ; **10%** d'entre eux la raconteront à plus de **20** personnes. (Solutions and Co.)

◆ **95%** des clients qui se plaignent resteront fidèles à l'entreprise si leur réclamation est satisfaite rapidement. (Etude de l'Institut TARP)

◆ Penser que « parce que le client ne dit rien, il est satisfait » est une erreur : sur **1000** clients, seuls **40** vont exprimer leur mécontentement à l'entreprise. (Etude TARP)

Voir le positif !

Une réclamation permet d'être **au courant d'un dysfonctionnement ou d'une situation de non qualité** qui serait resté en l'état si le client n'avait pas pris la peine de l'exprimer.

C'est une chance pour l'entreprise de s'améliorer et de reconquérir le client tout en sauvegardant sa réputation.



Contact :

Christelle CHATAIGNON
Chargée de mission
Tél. : 05 46 31 71 76
Mail. : christelle.chataignon@en-charente-maritime.com

Pro.en-charente-maritime.com

Les grandes étapes de la procédure de gestion des réclamations

✓ Anticiper les situations difficiles et informer le client :

- Identification des situations difficiles récurrentes et évaluation des faiblesses de la structure
- Mise en place d'outils préventifs pour régler les situations complexes
- Définition de procédures pour savoir comment réagir face à de telles situations. Complétées par des mises en situation

✓ Informer le client du processus de réclamation

✓ Accuser réception de la réclamation / écouter la demande :

- Accuser réception de la réclamation si celle-ci est faite par écrit
- Si le client est en face à face, écouter sa réclamation avec empathie et reformuler si besoin

✓ Remercier le réclamant d'avoir pris le temps de formuler son insatisfaction ou sa remarque. Rester positif

✓ Comprendre la situation, le motif d'insatisfaction :

- Quels sont les éléments déclencheurs du conflit ?
- Quelles sont les attentes, les besoins de celui qui formule la plainte ?
- Quelles sont les parties prenantes ?

✓ Veillez à ce que la plainte ait été reçue par le bon interlocuteur

- Transmission au référent qualité

✓ Informer le client de la suite qui sera donnée à sa réclamation. Soyez concret

✓ Formuler une réponse de qualité :

- Reprendre les termes et le vocabulaire du client

✓ Si besoin, apporter des mesures correctives pour résoudre le problème

✓ Archiver la réclamation :

- Copie des documents d'échanges
- Archivage de l'ensemble des réclamations avant leur intégration dans un tableau de suivi

✓ Effectuer un suivi des réclamations :

- Organiser un suivi annuel des réclamations : bilan de fin d'année avec indicateurs de suivi (nombre de réclamations reçues, nombre de réclamations traitées, taux de réponses...)

1
En amont :
formation du
personnel,
anticipation et
communication

2
Prise en compte de
la réclamation

3
Etude et prise en
charge de la
réclamation

4
Résolution de la
réclamation

5
Clôture de la
réclamation

Modèle : l'Accusé de Réception suite à une réclamation

L'Accusé de Réception doit être envoyé (par courrier ou par e-mail) au plus vite (48 h au maximum et 24 h dans l'idéal) après avoir eu connaissance de la plainte (le jour-même de la visite, ou le lendemain). Le ton reste **simple et mesuré**, le contenu peut être bref. Il s'agit seulement de **rassurer** le visiteur mécontent en lui indiquant que sa réclamation a été entendue, pas de se confondre en excuses.

Il comprend:

- le **nom du responsable** du traitement des plaintes et ses coordonnées;
- le **délaï de traitement** auquel doit s'attendre le plaignant;
- la **politique de traitement** des plaintes



Monsieur X,

Nous accusons la réception de votre réclamation reçue/exprimée le **DATE**. Soucieux de l'amélioration constante de nos prestations, celle-ci sera traitée dans un délai de 15 jours.

Bien cordialement,

Signature + coordonnées complètes du référent Qualité

Mister X,

We acknowledge receipt of your demand received on the **DATE**. Solicitous over the quality of our service. In accordance with our quality policy, your request will be treated within **15 days**.

Best regards,

Signature + coordonnées complètes du référent Qualité

