

# Tous à la barre, avis de tempête

Par Cécile AtCom - publié le 04/09/2012

## Pas facile de traiter les réclamations de ses clients.

Selon un sondage du cabinet de conseil en stratégie **Human Consulting Group** réalisé auprès de 200 entreprises les plus connues en France, 43 % de ces entreprises, ne répondent pas aux courriers de réclamations (*source magazine Management*).

Vos clients sont mécontents de votre produit ou service à juste titre ou non.  
Ce n'est pas la peine de faire la sourde oreille, ça sera pire !

Un client mécontent, c'est plusieurs autres futurs clients qui vous feront faux bond, c'est d'autant plus vrai avec Internet et plus particulièrement **Facebook** ou tout se sait en temps réel, et là bonjour les dégâts.

1 personne mécontente et c'est 10 personnes qui le savent.  
Sur internet, 1 personne mécontente et c'est une centaine de personnes qui le savent en un temps record !



Dites-vous bien, qu'il vaut mieux un client mécontent qui vous le dise qu'un client mécontent qui garde une rancœur contre vous.  
Tôt ou tard, il vous le fera savoir.

**Un client mécontent à qui vous avez apporté rapidement une solution devient un client fidèle car il sait qu'en cas de souci il peut compter sur vous.**

Alors il faut se rattraper et vite !

Une règle importante à mettre en place :  
**Etablir une procédure réclamation dont l'objectif est d'être réactif et de répondre systématiquement à tout client mécontent.**

Pour vous aider je vous ai préparé un tableau reprenant votre attitude en parallèle de la procédure à adopter.



### [Quelle attitude et procédure avoir pour traiter vos réclamations clients](#)

#### **Conseils :**

Etablissez une procédure pour répondre rapidement et automatiquement à toute réclamation

N'attendez pas que votre client vous contact : **Anticipez.**

Pour cela, à chaque envoi de facture joignez un questionnaire qualité en y intégrant une mesure du taux de satisfaction de votre produit, de l'accueil, de la maintenance, etc.

Mesurez la satisfaction par rapport à la concurrence.

Gérez chaque retour de questionnaire.

Systematiquement, appelez votre client 3 à 4 jours suivant une intervention pour savoir s'il bénéficie pleinement de son nouvel achat ([voir mon précédent article sur le marketing du détail](#)).

Restez en constant contact avec votre client pendant et après la gestion de crise.

#### **En conclusion :**

Un bon moyen d'adopter une attitude efficace pour faire face à un mécontentement, c'est d'adopter la technique de l'assertivité.

Que vous soyez coté client ou coté vendeur, vous avez chacun des droits, des devoirs, des besoins et des contraintes.

Cette technique consiste à rechercher activement des solutions pour les 2 parties plutôt que des coupables.

Sur ce, je vous souhaite à tous bon vent.

Et surtout prenez soin de vous.

**Cécile AtCom**



[Ecouter l'article "Tous à la barre, avis de tempête", comment traiter vos réclamations clients en MP3](#)