

# 4 conseils pour bien gérer vos réclamations



**Pas de vente sans réclamations ! Cela fait partie du métier. Quand vos clients réclament, leur donner satisfaction peut s'avérer payant. Voici comment transformer la réclamation en opportunité commerciale**

### Vivez la réclamation comme une chance !

Votre client déçu ou contrarié revient vers vous pour une raison que vous allez devoir analyser. Même si cela ne vous fait pas plaisir, vous devez conserver votre sang-froid et voir cette réclamation avec un regard neuf : c'est une réelle possibilité de fidélisation.

80 % des clients insatisfaits vous quittent sans rien dire. Le client mécontent est toxique pour votre réputation. Mais lorsque vous répondez à son attente, surtout si elle est justifiée, ce client devient un atout commercial et votre meilleur prescripteur auprès de clients potentiels.

### Cherchez les vraies causes de l'insatisfaction

A part une minorité de râleurs professionnels, votre client a sûrement une raison légitime de revenir vous voir. Vous devrez donc lui accorder une véritable attention.

Ses doléances méritent un traitement sérieux de votre part. Quel que soit le client, la requête doit être traitée avec la même rigueur. Et cette rigueur commence toujours par l'écoute attentive du client. Laissez le s'exprimer en toute confiance, faire valoir ses arguments et dans cette phase, ne soyez pas offensif.

Après cet entretien, si vous en concluez que la réclamation est fondée (retard, marchandise cassée, erreur, produit non-conforme, prestation trop rapide, etc.), corrigez rapidement.

### Réparer sans attendre

Reconnaître un manquement, un oubli, un point faible, en assumant vos erreurs, c'est déjà regagner la confiance de votre client. Votre client ne connaît que vous et vous êtes son seul interlocuteur. L'important est de lui proposer une solution valable qui pourra compenser les désagréments et



l'insatisfaction qu'il estime avoir vécus. Vous êtes toujours responsable vis-à-vis de votre client ; inutile d'invoquer vos fournisseurs ou vos employés, car c'est gênant pour lui ! Enfin, vérifiez que votre client accepte bien la réparation proposée et qu'il ne reste aucun doute dans son esprit sur la solution apportée.

### Exploitez ces réclamations

Passées les premières réactions de résistance, les réclamations peuvent s'avérer payantes à condition de ne pas les ignorer. Car elles vous indiquent autant de pistes à exploiter pour optimiser votre qualité de service et entamer une démarche de progrès. Mais mieux vaut ne pas être seul et vous assurer que votre personnel, vos fournisseurs, votre transporteur sont à vos côtés... Impliquez vos employés dans cette démarche d'analyse des plaintes, critiques, incidents dans le point de vente, et engagez des actions correctives rapidement afin d'éviter de

nouvelles réclamations. Même si la réclamation et le service après-vente sont souvent moins drôles que dans la chronique télé d'Omar et Fred "SAV des émissions", vous pouvez faire de ce moment un bon souvenir pour votre client ! ■

### Les plus

■ N'hésitez pas à tenir et mettre à jour un **cahier des réclamations** (surtout si vous êtes plusieurs dans l'entreprise). Il vous servira à analyser la fréquence et la nature des réclamations. Un outil d'analyse pratique et peu coûteux !!

■ Pour aller plus loin, **les conseils de Philippe Détrie, auteur de "Les réclamations clients" et fondateur du cabinet de conseil Inergie.**

Cliquez sur le lien : (redirection vers le "Journal du net")

<http://www.ucaouest.fr/dossier-commun/2013/0413/redirection0413.html>