



la dynamique de votre relation clients

La réclamation aujourd'hui ?

Que change le multicanal pour la gestion des réclamations ?

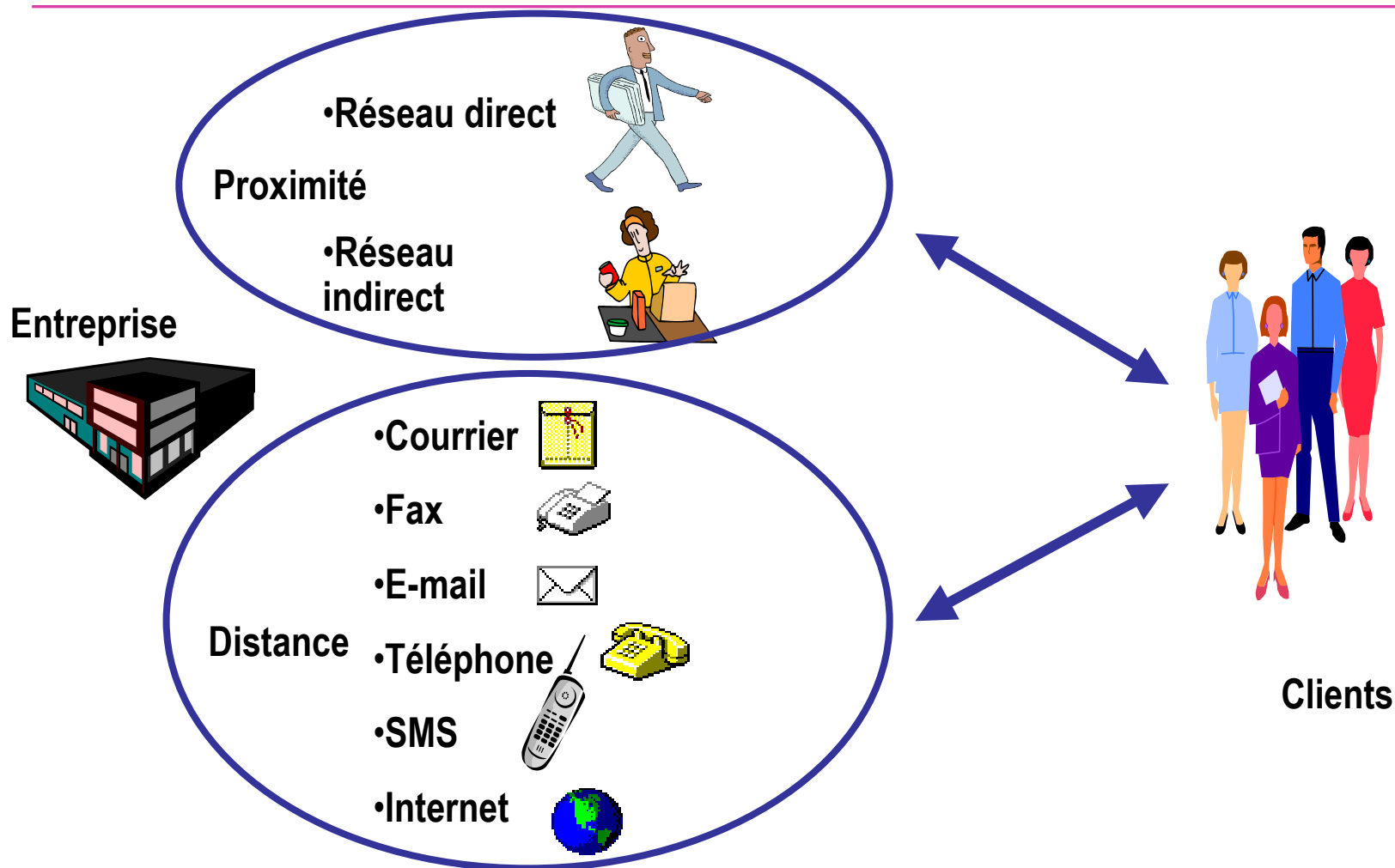
83, boulevard Exelmans
75016 Paris
T 33 (0) 1 40 71 18 00
E conseil@acemis.fr
www.acemis.com

© Acemis Conseil – Paris, Luxembourg

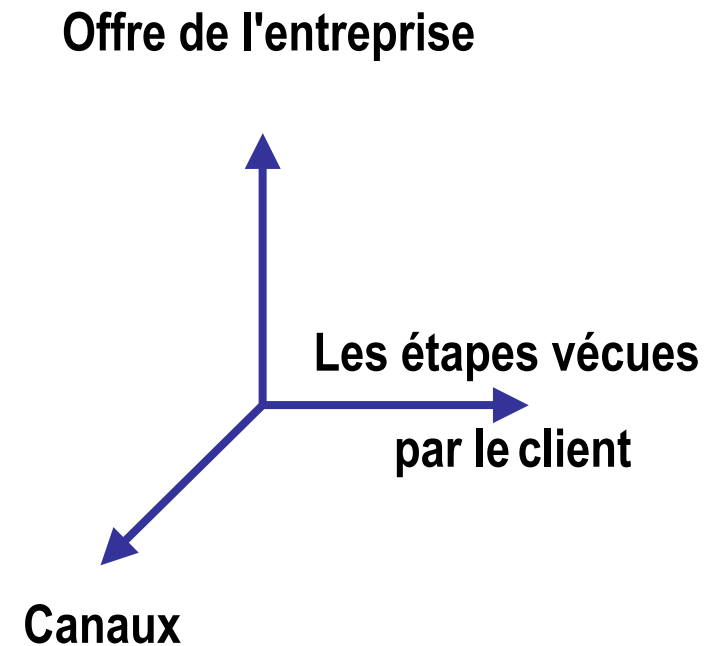
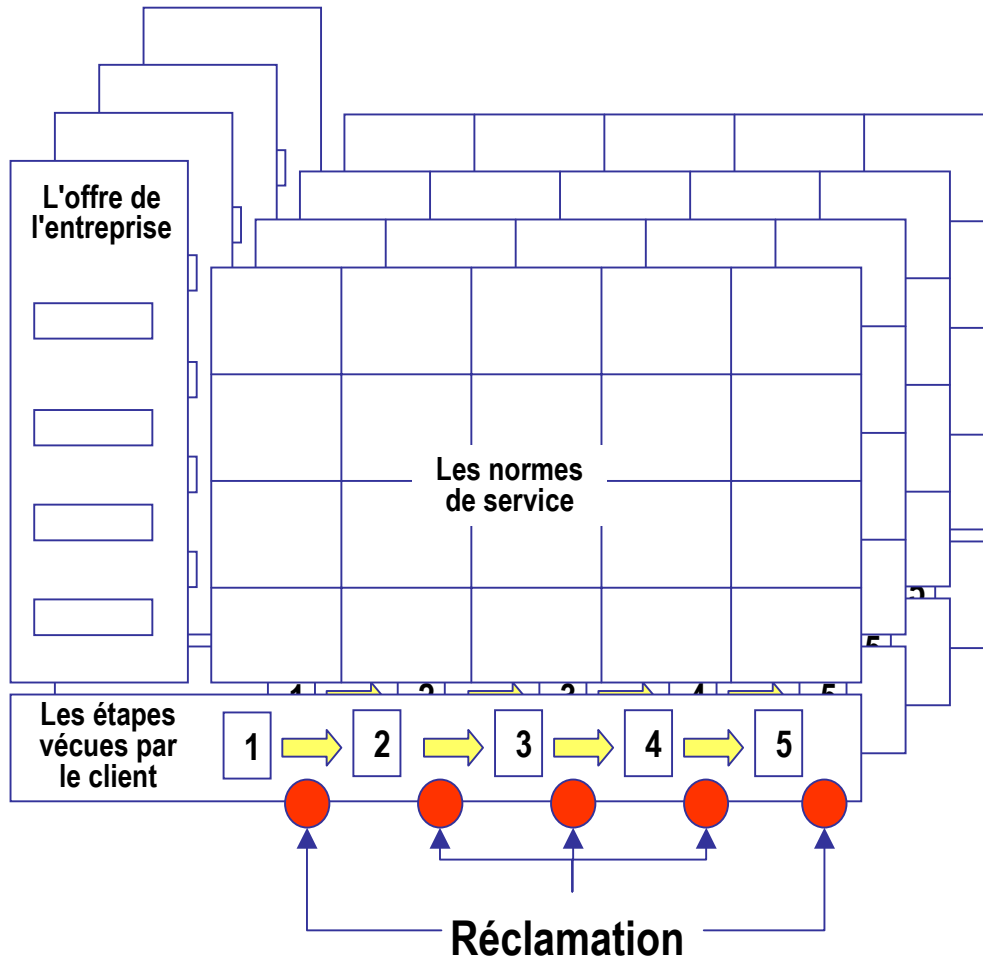
Sommaire

- **Le constat : le multicanal et les réclamations**
- **Les principes pour traiter les réclamations dans un contexte multicanal**
- **Les conditions de réussite**

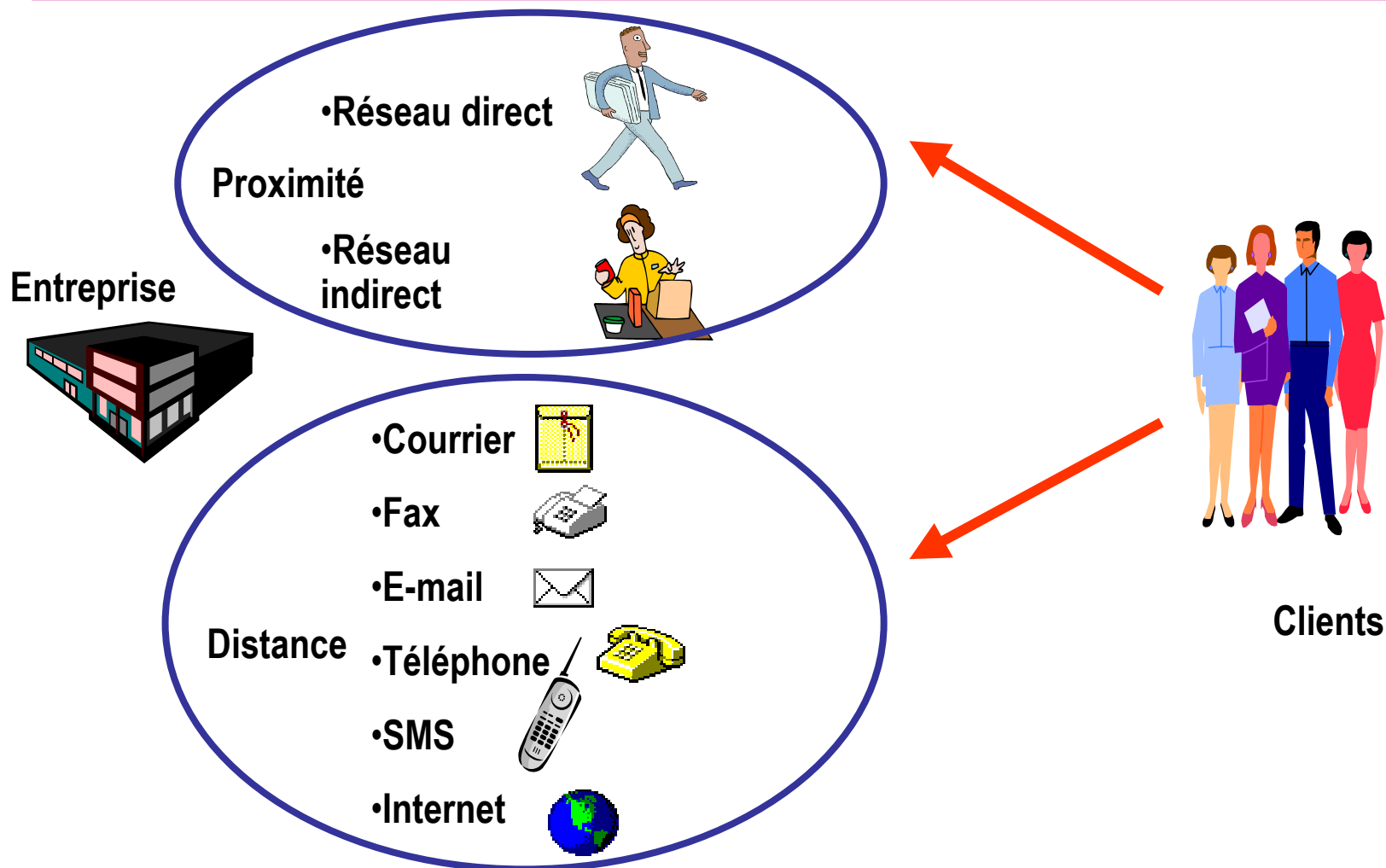
Le constat (1/3) : le multicanal multiplie les interfaces entre le client et l'entreprise et modifie le comportement du client



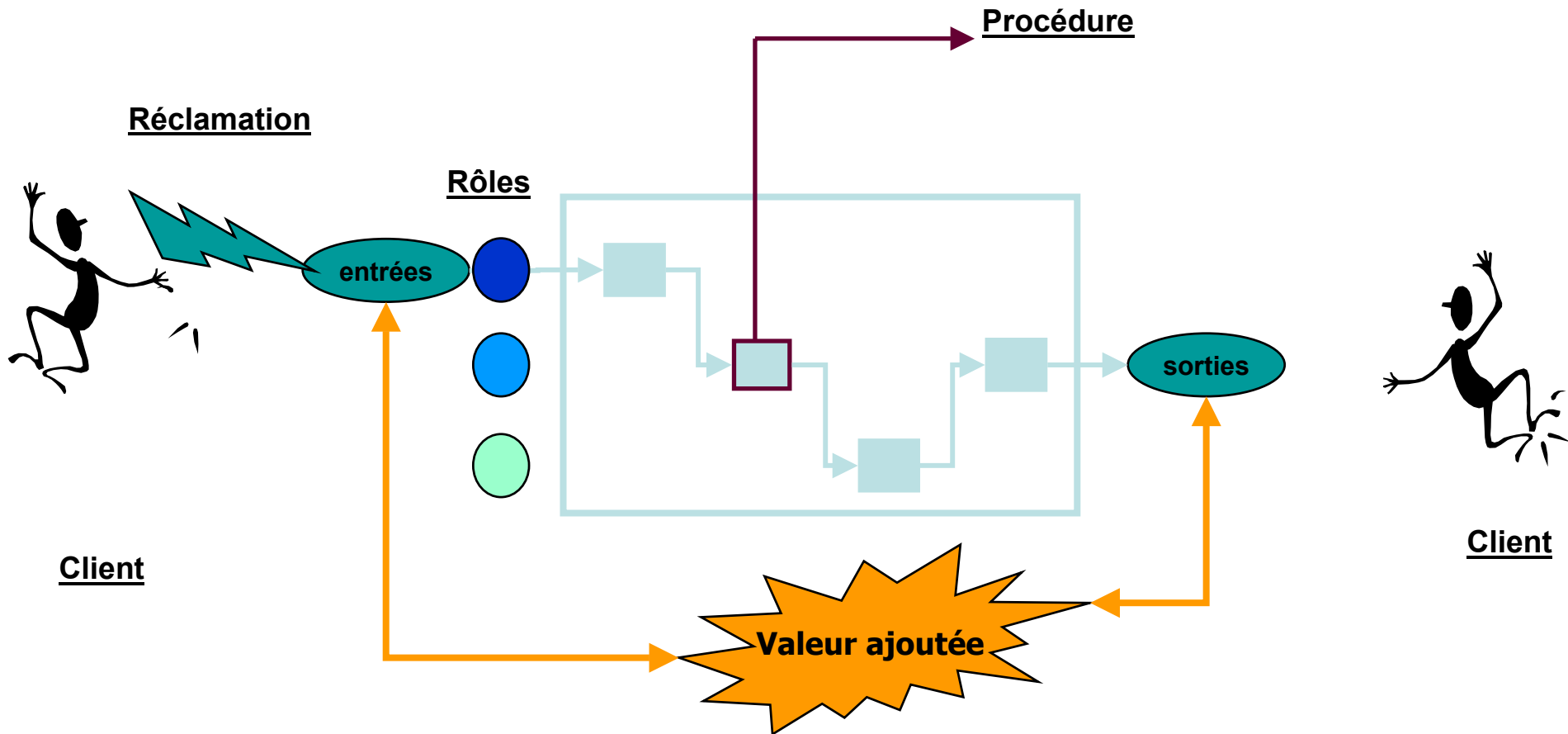
Le constat (2/3) : le multicanal conduit à multiplier les interfaces entre le client et l'entreprise en rajoutant une dimension au diagramme traditionnel offre x étapes



Le constat (3/3) : pour réclamer, le client choisit son canal (son interlocuteur) ; il peut utiliser une approche multicanal



Les principes (1/2) : Face à cette situation, l'entreprise doit définir le processus global de traitement des réclamations et le décliner par type de réclamations, et par canal de demande



Les principes (2/2) : Le multi canal impose un partage de l'information et un pilotage global du processus réclamation

Multiplicité des canaux

Multiplicité des demandes

Processus avec
des informations
partagées par tous

Réponses cohérentes

- contenu
- avancement

Traitement d'une réclamation

Systeme de pilotage global

Traitement des réclamations

Définir et mettre en œuvre les actions préventives pour

- > éviter les situations à l'origine de réclamations
- > traiter de façon anticipée des dysfonctionnements

Les conditions de réussite

- **aller du général au particulier**
- **mettre en œuvre une approche participative**
- **considérer le traitement des réclamations comme un acte commercial et comme un moyen de faire progresser toute l'entreprise**