



*la dynamique de votre relation clients*

---

# La réclamation aujourd'hui ?

**Les réclamations sont-elles une affaire de spécialistes ?**

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

© Acemis Conseil – Paris, Luxembourg

# Sommaire

---

- Réclamations = spécialité ?
- Services consommateurs
- Distribution directe et indirecte
- En conclusion...

# Face au client qui réclame, quels spécialistes ?

Le spécialiste de la relation clients qui accueille et prend en charge ?



Le spécialiste commercial qui doit pérenniser la relation du client à l'entreprise ?



Le spécialiste des réclamations, intégré ou non dans un Service Consommateurs ?



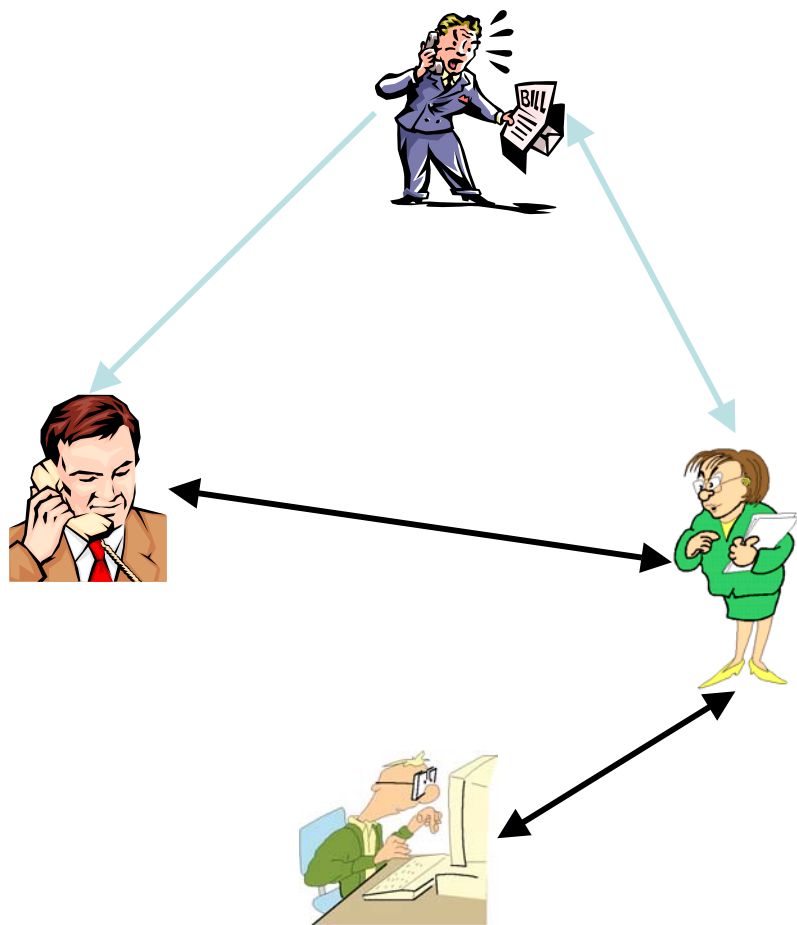
Le spécialiste du domaine concerné qui supporte, souvent en « back office », l'action commerciale ?



Le spécialiste du réseau indirect qui accueille et, éventuellement, traite ?

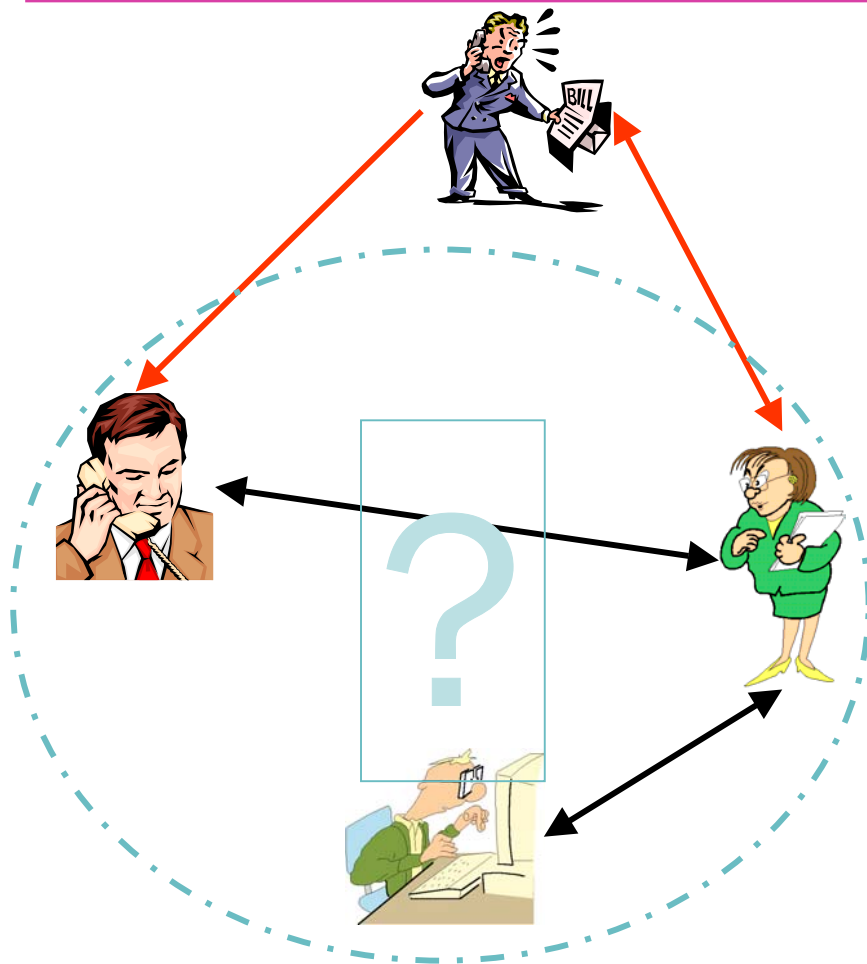


# Ce que vit le client aujourd'hui



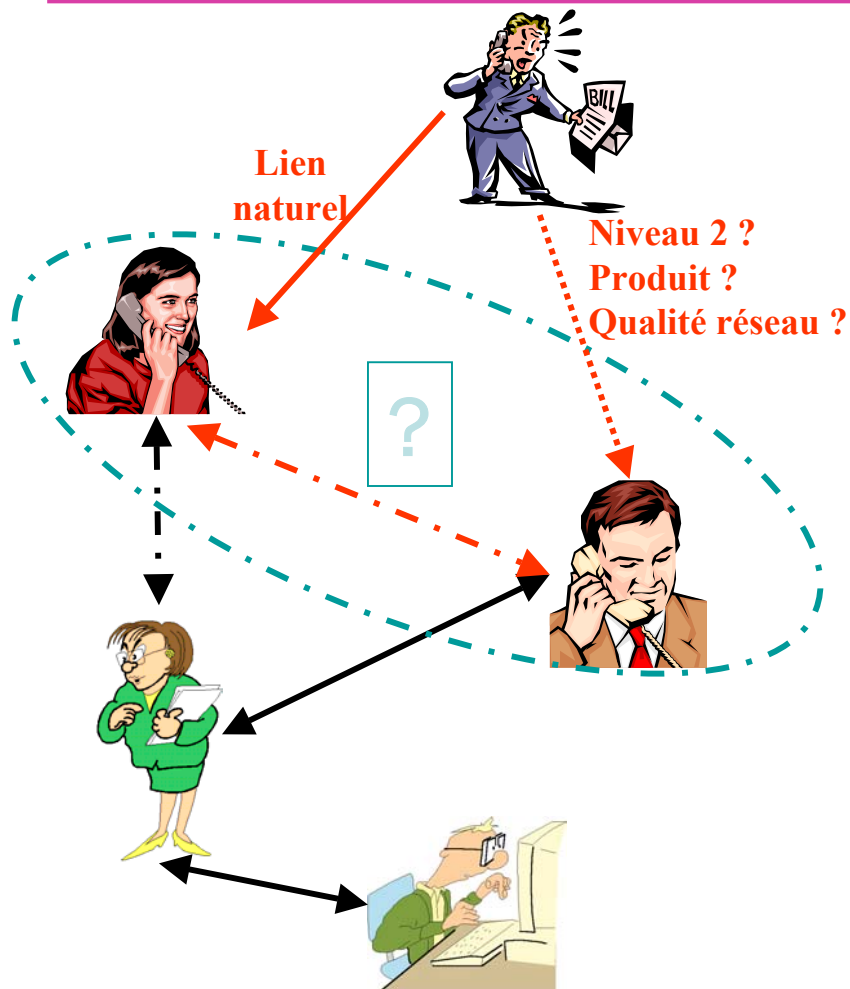
- Orientation et écoute du client mécontent
  - Surtout s'il s'adresse à des niveaux élevés de l'entreprise
  - En fonction des points d'entrée
- Suivi des réclamations
  - Surtout si elles sont formalisées (RAR)
  - En fonction des pratiques opérationnelles
- Traitement des réclamations
  - À partir du moment où elles sont connues
- Traitement des dysfonctionnements
  - Tout dépend de la perception des dysfonctionnements par le niveau qui reçoit ou traite

# Le positionnement du Service Consommateurs dans le processus



- Traitement des réclamations
- Gestion des dysfonctionnements
- Médiateur
- Le Service Consommateurs peut-il tout faire ?
- Thermomètre ou alibi ?

# L'exemple de la distribution indirecte (BtoBtoC)



- Choix du client
- Accessibilité du point choisi
- Capacité de traitement
  - > Nature de la réclamation
  - > « Propriété » du client
  - > Disponibilité informations
  - > Capacité d'action
- Nécessité d'une coordination de la relation clients**

# Les axes de réflexion

## La réclamation :

- Acte commercial
- Opportunité de recueil d'informations

## La gestion des réclamations :

- Intégrée aux processus de la Relation Clients et à leurs modalités de gestion de l'information
- Partagée par tous les acteurs de l'entreprise « étendue »

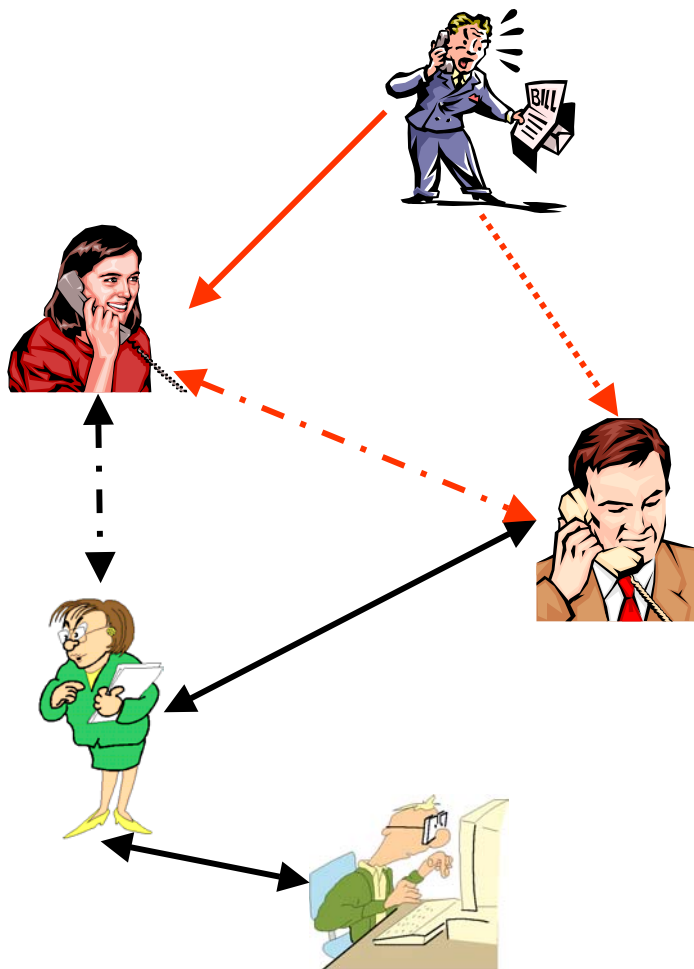
## ➤ La réclamation :

- CONTACT = recueil d'informations
- Responsable relation : responsable du compte ou du territoire
- Quel recours ?

## ➤ La gestion des réclamations :

- Pilotage global
- Outil GRC adapté :
- Engagements génériques pilotés
- Satisfaction clients mesurée
- Expression des clients recherchée
- Plans d'actions partagés :

# En conclusion



- **Nouvelle répartition des rôles**
- **Les spécialistes existent :**
  - Relations clients
  - Action commerciale
  - Expertises techniques (R&D)
  - Action marketing (offres)
- **Les réclamations : AFFAIRE DE TOUS**
- **Coordination de « l'entreprise étendue » :**
  - Du processus
  - De la mesure de satisfaction
- **Services Consommateurs : pilotes de la satisfaction clients (et non des gestionnaires de réclamations)**