

Traiter les réclamations et le service après-vente

Une réclamation est un signal précieux : le client mécontent qui se plaint donne au magasin l'occasion de le garder. Bien traitée, rapidement et avec considération, elle renforce la confiance ; ignorée, elle se transforme en avis négatif et en client perdu.

La réclamation, une seconde chance

La plupart des clients mécontents ne réclament pas : ils ne reviennent pas. Ceux qui réclament attendent d'être écoutés et d'obtenir une solution rapide. Toutes les réclamations, quel que soit le canal (comptoir, téléphone, courriel, réseaux sociaux, avis), sont enregistrées dans le CRM pour être suivies et analysées.

Traiter une réclamation

1. Accueillir et écouter sans interrompre, dans un endroit calme si possible.
2. Reformuler pour vérifier la compréhension et montrer l'écoute.
3. S'excuser pour la gêne, sans rejeter la faute sur le client ou sur un collègue.
4. Rechercher la solution : droits du client (garanties), engagements du magasin, geste commercial si nécessaire.
5. Proposer, obtenir l'accord du client, agir dans le délai annoncé.
6. Suivre : rappeler le client, enregistrer la cause et la solution, corriger les causes récurrentes.

Le service après-vente

Le service après-vente prolonge la vente : mise en service, réparation sous garantie légale ou commerciale, prêt d'un appareil pendant la réparation, reprise de l'ancien appareil, retours et échanges. Sa qualité pèse sur la fidélité et sur la e-réputation : délais tenus, information du client à chaque étape, accueil identique en magasin et à distance.

Piloter le service clients

Indicateur	Calcul
Taux de réclamation	$\text{réclamations} \div \text{ventes}$
Taux de résolution au premier contact	$\text{réclamations réglées dès le premier échange} \div \text{réclamations}$
Délai moyen de traitement	$\text{total des jours de traitement} \div \text{réclamations}$
Coût des gestes commerciaux	$\text{nombre de gestes} \times \text{montant moyen}$
Satisfaction après traitement	$\text{clients satisfaits du traitement} \div \text{réclamations traitées}$

Si le litige persiste, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont le professionnel doit lui communiquer les coordonnées.

Pour aller plus loin : economie.gouv.fr – la médiation de la consommation

L'essentiel à retenir

- Une réclamation bien traitée peut faire d'un client mécontent un client fidèle.
- Écouter, reformuler, s'excuser, proposer une solution, agir, suivre.
- Indicateurs : taux de réclamation, résolution au premier contact, délai moyen, coût des gestes, satisfaction après traitement.
- Médiateur de la consommation : gratuit, ses coordonnées doivent être communiquées au client.