


Gestion des réclamations clients

Complaints Manager



**Améliorer en permanence
la qualité de vos
produits et services**



**Maîtriser et Améliorer
la satisfaction client**



**Réduire le délai
de traitement**



**Mesurer le coût de la
non satisfaction**

www.complaints-manager.com

Présentation :

La gestion des réclamations est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services. Les attentes formulées par la clientèle et les engagements de envers ses clients et partenaires sont tous des éléments qui fixent les normes de qualité des services auxquels les clients et partenaires sont en droit de s'attendre.

“ Les logiciels de gestion des réclamations clients sont présents dans les départements qualité, pour gérer et suivre les réclamations et incidents clients ”

Intérêt

Les réclamations permettent d'analyser et de comprendre les dysfonctionnements de l'entreprise dans l'optique de satisfaire les clients.

Il est donc indispensable pour les entreprises de s'intéresser de près aux remontées de leurs clients.

La réclamation, quand elle est bien traitée, est une réelle opportunité de consolider la relation client.

➔ Pourquoi choisir Complaints Manager ?

Complaints Manager place au cœur de ses priorités la qualité des services qu'elle offre à ses clients et partenaires.

Dans sa Charte clients, **Complaints Manager** s'engage par divers moyens à s'assurer de la satisfaction de ses clients à l'égard de ses services selon 3 axes :

- Accueillir, accompagner et informer
- Assurer une prestation technique de qualité
- Intégrer la gestion durable à notre mission de service public

La mise en place d'un système de gestion des réclamations vise à garantir un traitement des réclamations envoyées par les clients et à diminuer le nombre de dysfonctionnements.

DIRECTIVES POUR UNE GESTION EFFICACE DES RECLAMATIONS

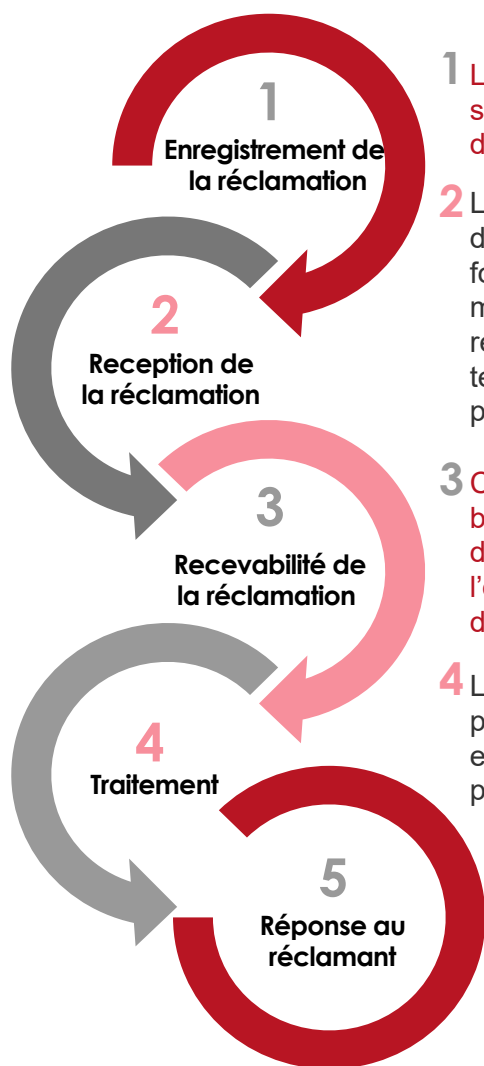
Les réclamations sont une des formes de contact que peut avoir un client avec l'IECBW. Les autres formes de contact sont reprises dans le schéma ci-dessous.

Une réclamation doit être distinguée des autres formes de contact, et en particulier :

- D'une demande de renseignements (questions, requêtes) ;
- D'une demande de service (questions) ;
- D'une suggestion d'amélioration par rapport aux services ou aux produits (commentaires, notifications).



→ Schéma du traitement de la réclamation



1 L'utilisation d'un support papier « fiche réclamation » est indispensable. Elle sera transmise à la personne identifiée comme responsable des traitements des réclamations (responsable qualité ou commercial).

2 La réclamation peut arriver par téléphone, mail, fax ou courrier. Dans le cas des réclamations faites par téléphone, il serait judicieux que le personnel soit formé à l'accueil téléphonique : comment accueillir le client et gérer son mécontentement, quelles informations sont indispensables, ... Dans le cas de réclamation en vente directe (« croissant pas assez cuit », « viande pas tendre ») la fiche peut être plus simple mais il faut enregistrer les informations pour faire un point si elles sont récurrentes

3 Cette étape permet de valider le fondement de la réclamation : elle concerne bien un produit de l'entreprise (le réclamant peut avoir commis une erreur de destinataire) et s'il est probable que le problème rencontré provienne de l'entreprise. Cette question vise à détecter les clients qui seraient susceptibles de profiter du système.

4 La fiche Réclamation est à associer à une base de données (cf annexe 2) qui permet de réaliser une analyse statistique efficace et simple des réclamations en vue de détecter des défauts récurrents. De plus, ce tableau synthétique permet au Responsable de repérer rapidement une donnée.

5 Afin que la clôture de la réclamation ne s'éternise pas, un délai de 10 jours doit être fixé à compter de l'envoi de la réponse au réclamant. Si, dans ce délai, le client ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'entreprise. La réclamation est alors clôturée. S'il fait part de son mécontentement dans le délai imparti, c'est à l'entreprise de le prendre en compte et de revoir ses actions correctives.

Conclusion

La gestion des réclamations client est un moyen d'améliorer en permanence la qualité des produits. Grâce aux retours clients, l'entreprise prend conscience des défauts potentiels de son produit, et pour prévenir leur apparition, doit se référer au système qualité.



Des fonctionnalités concrètes pour la gestion des réclamations clients :

- Envoi d'un accusé de réception dès signalement de la réclamation .
Historisation des différents échanges.
- Routage automatique vers les bons interlocuteurs en fonction des informations saisies.
- Alerte par email sur des tâches à mener.
- Activation des actions correctives et informations sur le statut d'avancement, afin d'informer le client en temps réel.
- Génération automatique de courriers type de réponse suivant l'étape d'avancement .
- Vue synthétique des réclamations clients par type de produit, client, période, pays, site etc ...
- Constitution automatique de tableaux de bord et de suivi pour optimiser en permanence l'activité.

- Tableau de bord
- Gestion des rôles
- Gestion des groupes
- Gestion des privilèges d'accès
- Gestion des réponses et commentaires interne
- Gestion des degrés d'urgence des réclamations
- Gestion des catégories et sous catégories des réclamations
- Gestion des niveaux d'intervention
- Interface publique de dépôt de réclamation sans authentification
- Conversion automatique des mails HTML en Text pour améliorer les recherches
- Gestion des utilisateurs
- Gestion de priorités
- Envoi des réclamations des e-mails
- Gestion des privilèges d'accès
- Reporting et statistiques
- API de connexion avec d'autres systèmes
- Paramétrage de la solution / Mise en oeuvre de la solution

➔ Avantages Complaint Manager permet ainsi :

- > L'amélioration de la réactivité concernant le traitement des réclamations clients
- > La communication des réclamations clients aux concernés en temps réel
- > L'identification et la communication des besoins et des attentes du client
- > La fidélisation et amélioration de la relation client
- > D'être à jour avec la clientèle et d'agir sur les résultats
- > Utilisation plus efficace des ressources de l'organisme pour augmenter la satisfaction du client
- > L'identification des sources de mécontentement du client et réagir en conséquence
- > La minimisation des réclamations client en éliminant les causes.



Complaints Manager

Adresse Casablanca :

**Lot Amine N° 115 2^{ème} étage
Sidi Maarouf, Casablanca - MAROC**

Fixe : (+212) 5 22 97 30 36

Tél. : (+212) 6 60 35 43 51

Tél. : (+212) 6 61 78 06 67

Adresse Rabat :

**Avenue Mohamed Bel Hassan
EL Ouazzani, Nahda II, Résidence ESSALAM,
Imm. A, N°4, Rabat 10000 - MAROC**

Fixe : (+212) 5 37 65 99 88

Tél. : (+212) 6 62 58 38 18

Fax : (+212) 5 37 65 99 88

E-mail : contact@complaints-manager.com

www.complaints-manager.com