



**ACCOMPAGNEMENT DE  
MARJANE HOLDING POUR LA  
GESTION DES RÉCLAMATIONS**

Marjane, un leader respecté du secteur de la grande distribution, était confronté à des défis complexes pour gérer efficacement les réclamations de ses clients. Déterminé à renforcer la satisfaction de ses clients et à optimiser son processus de résolution des réclamations, Marjane a adopté notre solution de gestion des réclamations de pointe, Complaints Manager. Cette étude de cas complète examine l'utilisation stratégique de notre solution par Marjane pour relever de nouveaux défis et obtenir des résultats substantiels.



Marjane s'enorgueillit d'une réputation estimée dans le secteur de la grande distribution, avec un effectif substantiel de 12 000 employés répartis dans 40 filiales. Marjane Holding repose sur des principes de valeurs centrées sur l'humain, de responsabilité sociale et de respect de l'environnement.

# QUELS ÉTAIENT LES DÉFIS RENCONTRÉS PAR MARJANE HOLDING ?

## Traitement réactif des réclamations

Marjane a dû faire face à une approche réactive de la résolution des réclamations. L'absence d'un système automatisé a entraîné des retards dans les réponses et une résolution incohérente des problèmes, ce qui a eu un impact négatif sur la satisfaction des clients et fournisseurs.

## Catégorisation des problèmes complexes

Marjane a eu du mal à classifier avec précision les diverses réclamations, ce qui a entraîné des problèmes de hiérarchisation et d'affectation efficace des ressources pour une résolution rapide des problèmes.

## Une analyse dynamique du feedback

Marjane a eu du mal à analyser les retours d'information dynamiques, ce qui l'a empêchée d'identifier rapidement les problèmes émergents et d'optimiser leur résolution.

## Comment Complaints Manager a relevé les défis de Marjane Group ?

Notre solution comporte des modules adaptés et fonctionnels qui traitent l'ensemble des besoins et des enjeux auxquels Marjane Group est exposé. Chaque module aborde efficacement des problématiques spécifiques et offre des solutions sur mesure pour une gestion plus performante des réclamations.

---

### Outil collaboratif

Notre solution de gestion des réclamations a intégré un portail dédié et un outil collaboratif pour permettre à Marjane de consolider les réclamations de manière centralisée, favorisant ainsi une meilleure coordination et des réponses uniformes.

### Analyse avancée des réclamations

Complaints Manager s'appuie sur l'IA pour classer automatiquement les plaintes, garantissant que chaque problème reçoit l'attention et les ressources appropriées en fonction de son urgence et de son importance.

## Centralisation de réclamations

La centralisation des réclamations au sein de notre solution a été un pivot majeur pour Marjane. En consolidant tous les aspects des plaintes clients dans un emplacement unique et accessible, Marjane a considérablement amélioré sa capacité à comprendre, suivre, et répondre aux préoccupations des clients de manière holistique.

## Résolution proactive des problèmes

Marjane Group a adopté les fonctions proactives de notre logiciel, ce qui lui a permis d'identifier rapidement les problèmes potentiels, et de prendre des mesures préventives pour les résoudre. En s'appuyant sur l'analyse des plaintes et le retour d'information, ils ont rapidement résolu les problèmes, convertissant les expériences négatives en expériences positives et favorisant la loyauté des clients.

# Avantages et résultats

## Amélioration de la satisfaction des clients



La rationalisation du processus de traitement des réclamations a permis d'accélérer les temps de réponse, les interactions personnalisées et la résolution des problèmes, ce qui s'est traduit par une plus grande satisfaction des clients.

## Amélioration des relations avec les fournisseurs



Grâce à des évaluations structurées des fournisseurs, Marjane a amélioré la collaboration, assuré la qualité des produits et respecté les délais de livraison, ce qui a renforcé les relations avec les fournisseurs.

## Efficacité opérationnelle



L'automatisation a permis de minimiser les interventions manuelles, de réduire les erreurs et d'accroître l'efficacité opérationnelle.

# ÊTES-VOUS PRÊTS À DIGITALISER VOTRE PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ?

**Remplir le formulaire**

OU

**Contactez-nous via:**

 (+212) 6 61 78 06 67

 [www.complaints-manager.com](http://www.complaints-manager.com)

 [contact@complaints-manager.com](mailto:contact@complaints-manager.com)

