

# RÉVOLUTIONNER LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

*Le parcours de Mr. Bricolage Maroc avec  
Complaints Manager*



## INTRODUCTION

Bricolage Maroc, enseigne incontournable sur le marché de l'aménagement de la maison et du jardin, a toujours eu à cœur de proposer à ses clients une gamme étendue de produits et de solutions, couplée aux conseils avisés de ses équipes de professionnels en magasin. Pour maintenir sa réputation de service et de satisfaction client de premier ordre, Mr. Bricolage Maroc s'est lancé dans la transformation de son système de gestion des réclamations en adoptant la digitalisation.



# Quels sont les défis rencontrés ?

## Traitement inefficace

Le système précédent manquait d'efficacité, ce qui entraînait des retards dans la résolution des réclamations et nuisait à la satisfaction des clients.

## Surcharge de données

Avec une large base de clients, la gestion manuelle des réclamations a conduit à une quantité écrasante de données qu'il était difficile d'analyser efficacement.

## Réponses incohérentes

Les réponses des clients étaient incohérentes en raison de la nature manuelle du processus, ce qui entraînait des niveaux variables de qualité de service.

## Manque d'informations

L'entreprise avait du mal à obtenir des informations significatives à partir des commentaires de ses clients, ce qui rendait difficile l'identification des domaines à améliorer.

# Comment Complaints Manager a relevé les défis de Mr. Bricolage Maroc ?

## Automatisation rationalisée



Complaints Manager a introduit des flux de travail automatisés, ce qui a permis de réduire considérablement le temps nécessaire au traitement des plaintes et de mettre en place un système de traitement plus efficace.

## Analyse des données



Le système a incorporé des capacités d'analyse avancées, permettant à Mr. Bricolage Maroc d'obtenir des informations sur le sentiment des clients, leurs préférences et leurs points de friction, facilitant ainsi la prise de décisions fondées sur des données.

## Cohérence des réponses



Grâce à des modèles de réponse prédéfinis et à des suivis automatisés, Complaints Manager a permis d'apporter des réponses uniformes et de qualité aux réclamations des clients.

## Amélioration des rapports



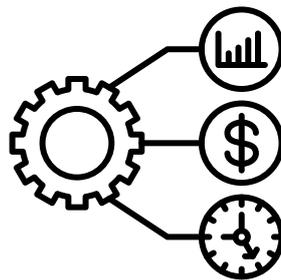
La plateforme comporte des fonctions de reporting exhaustives qui permettent à l'entreprise de suivre l'évolution de la résolution des plaintes, de contrôler les performances et d'identifier les tendances dans les commentaires des clients.

## Avantages et résultats



### **Satisfaction accrue des clients**

La rationalisation des processus de traitement des plaintes et les réponses personnalisées ont contribué à augmenter le niveau de satisfaction des clients.



### **Amélioration de l'efficacité**

L'automatisation a permis de réduire les délais de résolution des plaintes et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.



## **Processus décisionnel fondé sur les données**

Les informations tirées du système ont permis à Mr. Bricolage Maroc de prendre des décisions éclairées afin d'améliorer ses services et ses offres de produits.



## **Renforcement de la réputation**

La résolution consistante et efficace des réclamations a renforcé la notoriété de l'entreprise pour l'excellence de son service à la clientèle.

# 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)**

