

La gestion des plaintes

Table des matières

Introduction

Le service à la clientèle
Où sont donc passés vos clients ?

Étape 1 : Les étapes de la visite du client

Le client entre
Le client se fait servir
Le client paye
Le client sort... et revient!

Étape 2 : Comprendre l'insatisfaction

La psychologie de l'insatisfaction
Des chiffres qui portent à réfléchir
Les avantages d'une gestion efficace des plaintes

Étape 3 : Communiquer ses insatisfactions

Chronique d'une insatisfaction
La loi du silence

Étape 4 : Les étapes de la gestion des plaintes

Prendre le parti du client
Laisser le client s'exprimer
Assembler toutes les informations
Informé le client de la marche à suivre
Notifier régulièrement le client
Trouver une solution
Exprimer vos regrets et vos remerciements
S'informer à nouveau de la satisfaction du client

Étape 5 : Les types de clients insatisfaits

Reconnaître les types d'insatisfaits
Le type agressif
Le type timide
Le type constructif
Le type... éternel insatisfait

Étape 6 : Les outils de la gestion des plaintes

La carte d'appréciation
Le sondage
Le service de client-mystère
Le rapport d'incident
Le personnel de première ligne

Conclusion

Bibliographie

Outils pratiques offerts avec ce guide

1. Qui suis-je?
2. Le sondage
3. La carte d'appréciation
4. La fiche d'un client
5. La fiche d'incident
6. Le rapport des plaintes
7. La fiche de suivi de la clientèle