

BTS Management des Unités Commerciales
Session 2015
Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale

Fiche d'activités professionnelles n°2
ASSURER LA QUALITE DE SERVICE A LA CLIENTELE

CANDIDAT(E)

NOM : COEFE

PRENOM(S) : Robert Christian Paasba

UNITE COMMERCIALE CHAUSSEA

RAISON SOCIALE

ADRESSE : 23 RUE MADELINE VIONNET

Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)

Compétence 42 Assurer la qualité de service à la clientèle

421 Accueillir, informer et conseiller

422 Gérer les insatisfactions et les suggestions de la clientèle

423 Suivre la qualité des prestations

GESTION D'UN RETOUR PRODUIT : Paire de chaussures.

Le contexte professionnel : Suite à l'achat de 4 paires sur le site internet un client insatisfait à effectuer le retour de 2 paires de chaussures en vue de se faire rembourser.

Les objectifs poursuivis :

- Développer une attitude de service de l'ensemble du personnel.
- Répondre aux demandes et aux questions des clients, de façon à assurer leur satisfaction.

La cible : Tous les clients.

ETAPE 1 : Réclamation.

- Prise de contact. La cliente se dirige directement vers les caisses où je me trouve avec mes collègues avec un sac contenant des chaussures.
- Le manager me dit de me m'occuper du client. « Bonjour *monsieur*, puis-je vous aidez ? ».
- J'ai tout d'abord salué mon client, je lui ai demandé la cause de son mécontentement. Puis j'ai pris le client à part afin de libérer la caisse. Elle tenait le sac contenant les paires de chaussures.
- La cliente était mécontente car 2 paires de chaussures présentaient des défauts et que c'étaient celles qu'elles voulaient utiliser pour le travail du coup elle fut obligée de payer une autre paire de chaussure.
- La cliente me signifie que suite à l'achat elle avait un mois pour se faire échanger ou être remboursée dans n'importe quel magasin Chaussée.
- Je lui ai expliqué que les retours pour défaut de fabrication sont rares.
- Je la calme et je lui dis que nous allons arranger ça.

ETAPE 2 : Phase de découverte.

- « *Quand-êtes-vous venu l'acheter ?* » Elle me donna le bordereau de livraison et je vue que la commande fut passée sur le site internet.
- Je vérifie que les numéros de séries présent sur le bordereau de livraison correspondent aux boîtes présentées devant moi puis je vérifie que les chaussures n'ont pas été utilisées.
- La cliente m'indique les endroits de la chaussure où elle a constaté les défauts.
- Je prends alors les paires de chaussures je mets en caisse et je vérifie si le modèle est encore disponible dans la pointure souhaitée.

ETAPE 3 : Traitement.

- J'explique à la cliente que les commandes faites par internet ne sont remboursées que sous forme d'avoir. Mais aucun remboursement n'était possible.
- J'ai donc invité la cliente à me suivre afin que lui fasse des propositions similaires au modèle car les paires n'étaient plus disponibles en réassort.
- Finalement la cliente a décidé de faire un avoir car elle n'avait pas le temps.
- J'ai donc effectué l'avoir à l'aide de la happy carte.

ETAPE 4 : Phase de suivi.

- J'ai demandé à mes collègues les problèmes qui reviennent le plus souvent.
- J'ai donc effectué une liste avec l'aide du manager.

| <u>Problèmes</u> | <u>Solutions</u> |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Tailles.➤ Modèles. | <ul style="list-style-type: none">➤ On fait un échange ou on propose au client d'aller dans un autre magasin ou la pointure est disponible.➤ Si le client insiste on effectue un remboursement C.B. |
| <ul style="list-style-type: none">➤ 2 pieds gauches ou 2 pieds droits. | <ul style="list-style-type: none">➤ Le vendeur va chercher le pied droit ou le pied gauche manquant. |
| <ul style="list-style-type: none">➤ Mauvais prix affiché. | <ul style="list-style-type: none">➤ On passe le produit au prix affiché. Et on ramène le ou les produits concernés afin de refaire l'étiquetage. |
| <ul style="list-style-type: none">➤ Promotions mal comprises. | <ul style="list-style-type: none">➤ On prend le temps d'expliquer aux clients tout en répondant aux différentes questions. |

- **Conséquences :** Perte de notoriété, perte de client, augmente le taux de démarque, baisse le CA

Compétences complémentaires éventuellement mobilisées (n° de la compétence, intitulé) :

