



1- Cartographie de la réclamation client

<u>Fait principal :</u> <i>la ou les réclamation(s) de mon client</i>	<ul style="list-style-type: none">---	
<u>Faits complémentaires :</u> <i>Toutes les informations nécessaires pour comprendre et traiter la réclamation de mon client</i>	<ul style="list-style-type: none">---	
<u>Ressenti :</u> <i>Quel est le sentiment de mon client</i>		
	VOUS	LE CLIENT
<u>Objectif(s) :</u> <i>Que veut mon client ? Que dois-je obtenir pour répondre à la demande de mon client ?</i>		
<u>Contraintes :</u> <i>Quels sont les obstacles à prendre en compte pour traiter la demande de mon client</i>		



2- Les atouts pour aboutir à une négociation efficace

Atouts		Méthodes	Dysfonctionnement
<u>Ecoute active</u>		<ul style="list-style-type: none"> - Prendre en compte les besoins, les attentes et le ressenti de mon interlocuteur - Poser des questions, acquiescer, valoriser, demander des précisions - Faire preuve d'empathie - Prendre des notes - Pratiquer la reformulation réciproque 	<ul style="list-style-type: none"> - Penser, supposer à la place de l'interlocuteur - Qui propos, malentendu, tension
L'expression	La fond: <i>Ce que je dis</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler l'intonation - Utiliser les silences, le sourire, la respiration pour faire passer un message - Avoir un rythme adapté et un volume juste 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir un ton monocorde - Un rythme trop rapide ou trop lent - Un manque de dynamisme dans la conversation
	La forme: <i>Comment je le dis</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser le présent (action) - Utiliser le futur (implication) - Privilégier les verbes d'action (je m'engage à, je programme, je demande) - Avoir recours au vocabulaire positif - Utiliser le nous (collectif) et le je (implication) - Adapter son discours à son interlocuteur 	<ul style="list-style-type: none"> - Usage de l'imparfait - Usage du conditionnel - Usage abusif du « moi » - Utilisation du « on » - Les mots parasites - Usage de mots affaiblis (peut-être, petit...) ou négatifs (problème, réclamation)
Techniques de questionnement	Questions d'information	<ul style="list-style-type: none"> - Obtenir un savoir, collecter des connaissances - Utiliser des questions ouvertes pour faciliter le dialogue - Privilégier les questions fermées (question « droit au but ») 	<ul style="list-style-type: none"> - Passer à côté du besoin du client - Ne pas établir un rapport de confiance avec son interlocuteur
	Questions d'approfondissement	<ul style="list-style-type: none"> - Pour aider à comprendre, pour vérifier, - Contrôler, valider, pour en savoir plus (quand vous dites ____, pouvez-vous m'en dire plus, c'est-à-dire ?) 	<ul style="list-style-type: none"> - Surabondance de questions fermées (= interrogatoire) - Passer à côté d'une information cruciale pour la résolution du dossier
	Questions inductives	<ul style="list-style-type: none"> - Pour clôturer un échange - Permet de reprendre les différents points évoqués lors de la discussion - Obtenir l'accord du client 	<ul style="list-style-type: none"> - Objection de dernière minute - Client qui change d'avis
	La reformulation	<ul style="list-style-type: none"> - Trier et vérifier les informations - Faire preuve d'empathie (être capable de se mettre à la place du client) - Repérer les solutions qu'on peut proposer au client - Réduire les objections 	<ul style="list-style-type: none"> - Le client qui ne se sent pas compris, pas rassuré



3- Les étapes de la négociation

Etapes	Méthode	Pourquoi ?	Exemple
Valoriser la démarche du client	<ul style="list-style-type: none">- Remercier le client s'il nous donne des informations (photos, réponse à une demande d'information...)- Reprendre la réclamation du client et acquiescer à sa demande en se focalisant sur les faits énoncés- Rassurer le client en lui indiquant que nous allons trouver une solution pour son dossier	<p>On calme le jeu</p> <p>On met le client en situation d'écoute</p>	<p>« Je comprends parfaitement qu'il n'est pas agréable d'attendre le livreur toute une journée. Je me doute que vous avez mieux à faire. »</p> <p>« D'après ce que je lis dans votre dossier, je vois bien que les réponses qui vous ont été apportées n'ont pas été à la hauteur de vos attentes et je le comprends tout à fait. »</p>
Questionner	<ul style="list-style-type: none">- Poser toutes les questions nécessaires pour comprendre :- Les objectifs du client (obtenir une nouvelle livraison, une réponse...)- Les contraintes- Le besoin du client : besoin d'être rassuré, d'être reconnu, de se sentir écouté..	<p>Questionner notre client est la seule solution pour comprendre ce que le client souhaite</p>	<ul style="list-style-type: none">- Questions ouverte : « En quoi puis-je vous aider ? » « Quand vous indiquez que votre article ne vous convient pas, pouvez-vous m'en dire plus ? »- Questions fermées : Souhaitez-vous obtenir une nouvelle livraison de votre commande ? Quelle est la référence indiquée sur l'emballage du produit ?
Reformuler	<ul style="list-style-type: none">- Reprendre les faits exposés par le client et valider avec lui que nous avons bien compris	<p>On montre à notre client que nous l'avons compris</p> <p>On évite les erreurs d'interprétation</p>	<p>« Si j'ai bien compris, vous souhaitez obtenir une nouvelle livraison de votre canapé »,</p>
Proposer	<ul style="list-style-type: none">- Je propose une solution en tenant compte de mes objectifs et de ceux du client tout en tenant compte de nos contraintes respectives.- Si je ne peux lui proposer de solution immédiate, je lui explique clairement pourquoi	<p>On garde le lead sur l'entretien</p> <p>On montre au client que nous agissons ensemble (client + conseiller)</p>	<p>« : Je vous propose de vous faire l'échange du produit sous 48h »</p>
Valoriser la solution apportée	<ul style="list-style-type: none">- Je montre à mon client les avantages de la solution proposée	<p>Je conforte le client que la solution apportée est la plus adaptée à sa situation.</p>	<p>Vous pourrez l'obtenir par conséquent dès le milieu de la semaine prochaine.</p>
Conclure	<ul style="list-style-type: none">- Je récapitule avec mon client les points avancés lors de notre échange- J'apporte les preuves de ce que j'avance : « je dis ce que je fais, je fais ce que je dis »	<p>Je désamorce les questions de dernière minute.</p> <p>Je conforte mon client dans la décision prise.</p>	<p>« Dès que nous raccrochons, vous allez recevoir un mail de confirmation vous indiquant que votre demande a bien été enregistrée. Votre n° de colis vous sera transmis sous 48h avec toutes les informations nécessaires pour suivre son acheminement. »</p>



4- Quelques idées pour valoriser votre appel

Plutôt que	Je dirai
Je m'excuse pour la gêne occasionnée. Souhaitez-vous un remboursement ou une nouvelle expédition ?	Quand vous me dites que votre article est arrivé, pouvez-vous m'en dire plus ?
Je comprends parfaitement votre mécontentement	Je peux tout à fait comprendre votre déception car je vois que vous nous avez contactés à plusieurs reprises et que votre dossier n'est toujours pas résolu. Laissez-moi reprendre votre dossier ensemble, nous allons vous trouver une solution.
Mécontentement	Insatisfaction, déception, réaction
Problème	Défaut, dysfonctionnement, incident, déconvenue, réaction, cas
Je ne peux pas vous donner une date de livraison	C'est vous qui choisissez le créneau horaire qui vous convient en fonction de vos disponibilités et de celle du livreur
Rupture de stock	Article en cours de réapprovisionnement
Je vais faire le nécessaire	Je vais immédiatement engager une nouvelle livraison de votre commande. Vous recevrez d'ailleurs un mail pour vous confirmer que j'ai bien validé votre demande d'échange.
Délais d'attente	Délais de livraison // délai de réapprovisionnement
Je n'ai pas la solution	Je ne dispose pas pour le moment des informations nécessaires. Je vais demander à notre Service Logistique de vérifier que les canapés que nous avons en stock sont bien gris clair comme sur la photo du site. Je vous recontacte dès que j'obtiens un retour de leur part.
Je transmets votre dossier aux services concernés	Je fais le nécessaire pour que notre fournisseur puisse vous apporter une réponse à votre demande
Nous allons vous dédommager pour la gêne occasionnée	Conscients de la gêne occasionnée, je tiens à vous faire bénéficier d'un geste commercial
Suite à la réception d'un article cassé	Voici ce que je peux proposer : soit nous faisons l'échange dans ce cas, vous pourrez recevoir votre article sous _____ jours, soit nous reprenons l'article reçu et nous déclenchons le remboursement de votre commande à réception. Quelle solution vous convient le mieux ?
Si le client indique que les délais de livraison ne sont pas respectés (confusion date d'expédition vs date de livraison)	Je vous rassure, votre commande est bien partie sous 3 jours conformément à ce qui était indiqué dans votre confirmation de commande. Etant donné que vous avez choisi la livraison dans la pièce de destination, les délais de livraison après expédition sont de 6 à 8 jours.
Quand un client évoque des problèmes sur sa livraison	Je tiens à vous remercier de nous avoir alertés sur les problématiques que vous avez rencontrées. Je transmets votre dossier à notre Service Transport. Je n'aimerais pas que vous restiez sur cette mauvaise impression. Je vais demander à notre Service Commercial à ce qu'un geste commercial vous soit proposé.
Quand un client refuse d'envoyer des photos	Je comprends bien que vous n'ayez pas forcément le temps de renvoyer les photos et croyez-moi que je ne mets absolument pas votre parole en doute. Mais de mon côté, il m'est absolument nécessaire de transmettre ces informations à notre fournisseur pour la bonne prise en charge de votre dossier.
Le client indique que le produit est non-conforme à la photo ou au descriptif alors que oui	Le produit que vous aviez choisi est conforme à la description du produit de couleur avec vous, même si je reconnais qu'il manque certaines informations dans le descriptif du produit qui vous auraient permis de mieux vous aider dans votre choix. Si le produit ne vous convient pas, je peux vous proposer de nous retourner l'article et en obtenir le remboursement.
Quand les délais d'expédition ne sont pas respectés	Il se trouve qu'au lieu d'annoncer des délais très longs dès le départ, notre fournisseur a mis à jour l'information chaque mois en décalant. Nous travaillons actuellement pour résoudre rapidement ce dysfonctionnement. Je vais à nouveau relancer le fournisseur (demander à l'ada ou contact coaching) pour pouvoir vous apporter plus d'information. Consciente de la gêne occasionnée, si vous souhaitez maintenir votre commande, je peux vous proposer un bon d'achat de _____ €. Si cela



	ne vous convient à ce moment là, nous pouvons annuler la commande.
--	--