|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion 1 - Gérer les réclamations | | |
| Durée : 15’ | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source |

**Travail à faire :**

Après avoir lu le document répondez aux questions suivantes :

1. Qu’est-ce que la norme ISO 9000 ?
2. Que dit la norme ISO 9001 : 2008 en matière de réclamation client ?
3. Quels sont les enjeux de la gestion des réclamations ?
4. Quels en sont les avantages pour l’entreprise, selon vous ?

**Doc. Les réclamations clients et leur traitement**

*Source : http://www.qualipole.fr/*

Une idée reçue pour commencer : « Nous n’avons quasiment pas de plaintes clients, nos clients sont donc satisfaits » : grave erreur !

En réalité, il faut savoir que près de 90 % des clients insatisfaits ne le font pas savoir et que 75 % d’entre eux risquent de partir à la concurrence en cas de renouvellement d’un contrat à échéance ou de nouveau contrat (source : TARP).

**Quelles sont les exigences de la Norme ISO 9001:2008 ?**

Les exigences de la norme ISO 9001:2008 en matière de réclamations sont très claires :

* « L’organisme doit déterminer et mettre en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients à propos (…) des retours d’information des clients, y compris leurs réclamations » **(chap. 7.2.3 Communication avec les clients).**
* « L’organisme doit (…) établir une procédure documentée afin de définir les exigences pour procéder à la revue des non-conformités (y compris les réclamations du client) » **(chap.  8.5.2 Action corrective).**

Il s’agit pour l’entreprise, quelle que soit sa taille, de :

* Traiter la réclamation pour restaurer la confiance, sauvegarder de bonnes relations et satisfaire le client.
* Tirer les leçons de la réclamation pour s’améliorer, pour fidéliser et enfin pour développer ses activités.

**Définitions et enjeux**

* **Réclamation :** toute expression de mécontentement adressée à un organisme concernant ses produits/services, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.
* **Réclamant :** personne, organisme ou leur représentant qui formule une réclamation.

La réclamation est donc une demande d’un client ciblée sur ses insatisfactions qu’il faut prendre en charge et traiter le plus rapidement possible.

Le réclamant est souvent considéré comme un « gêneur » alors que la réclamation est une véritable « **chance** » pour l’entreprise de reconquérir la confiance du client, de sauvegarder de bonnes relations et de pérenniser le niveau d'affaires.

Le traitement des réclamations est un outil à la fois **stratégique** et **tactique** qui permet :

* **Une (ré)action de court terme** par la mise en place des mesures d’urgence pour répondre au mécontentement du réclamant.
* De **suivre** et de **classifier** les réclamations par produits, par origine géographique, par type de clients, etc. **(Tableau de bord).**
* D’alimenter le processus de **veille concurrentielle** grâce aux retours d’informations des clients concernant la concurrence.

**Réponses**

1. **Qu’est-ce que la norme ISO 9000 ?**
2. **Que dit la norme iso 9001:2008 en matière de réclamation client ?**
3. **Quels sont les enjeux de la gestion des réclamations ?**
4. **Quels sont les avantages pour l’entreprise selon vous ?**