

Gérer les clients mécontents

Le client qui fait une réclamation **nous rend service**. Il permet :

- D'être au courant d'un dysfonctionnement **réel ou ressenti**
- De prendre la mesure d'un problème.
- D'essayer de résoudre le dysfonctionnement

Et ainsi

- Améliorer la qualité
- Eviter de nouveaux clients mécontents
- Eviter les avis et du « bouche à oreille » négatifs

96 % des clients qui rencontrent un problème n'en font pas part à l'entreprise concernée mais se plaignent à d'autres (bouche à oreille, avis sur internet ...). Les 4% qui nous le disent font un réel effort : temps, énergie ...

Prendre en charge un client mécontent, c'est :

- Eviter la propagation d'une mauvaise image
- Eviter les avis négatifs
- Lui donner envie de revenir malgré une mauvaise expérience

Le client qui prend la peine de venir vous voir pour exprimer son mécontentement peut être récupéré si :

- Il se sent écouté, considéré. Il se sent utile
- Sa réclamation est bien gérée : résolution du dysfonctionnement **et / ou** réponse

Le ressenti (registre émotionnel) du client quant à la façon dont vous prenez en compte sa demande est souvent plus important que les solutions apportées.

IMPORTANT : les situations sont rarement graves mais vécues comme dramatiques



Pour bien gérer une réclamation, il est important d'accepter et de reconnaître que – pour le client – ce qu'il vit est dramatique.



Parce que vous avez à cœur la satisfaction de vos clients et que vous y mettez beaucoup d'énergie

Le + difficile, c'est

PRENDRE DE LA DISTANCE, RELATIVISER

Dans votre communication verbale

- **Vous êtes clair, concis et précis**
- **Vous évitez le « vous... » qui est perçu comme accusateur.** Commencez vos phrases par « je ». Cf. la différence entre « vous êtes agressif » (jugement, accusation) et « je me sens agressé » (mon propre ressenti)
- **Vous dites ce que vous pouvez faire**, plutôt que ce que vous ne pouvez pas faire
- **Vous restez neutre** si vous n'étiez pas là lors du problème
- **Vous ne montrez pas de défaillance** : « on me l'a déjà dit », « ah oui ça on le sait »...
- **Vous ne le contredisez jamais**
- **Vous ne reprenez surtout pas du problème** à la fin de votre échange
- **Vous utilisez le registre positif et rassurant**



Vous utilisez les mots forts et positifs et le temps présent

Merci. Je vous confirme. J'entends. Je vous conseille. Je vous propose. Je me renseigne. Je vérifie. Je note. Je m'en occupe. Je comprends. Oui. Bien sûr. Tout à fait. Très bien. Parfait. D'accord. Rassurez-vous. Résoudre. Trouver une solution



Vous évitez les mots vagues et du doute et le temps conditionnel

Quelqu'un. On. Si. Ça dépend. Je pense. Je crois. Il me semble. Il se peut. A mon avis. A priori. A première vue. A peu près. Environ. Je vais essayer. Eventuellement. Peut-être. Apparemment. Sans doute. Pourquoi pas. Probablement. Sûrement. Certainement. En principe. Normalement. En général. Souvent. Parfois. . La prochaine fois. D'habitude



Vous interdisez les mots noirs et négatifs, le langage technique, le futur, l'impératif

Non. Oui mais. Non mais. Malheureusement. Impossible. Par contre. En revanche. Néanmoins. Je m'excuse. Je ne sais pas. C'est pas nous. Je ne peux pas. Je n'ai pas le droit. Ne vous inquiétez pas. Ne craignez rien. Problème, souci. Difficile, long, cher, compliqué... Je sais, on me l'a déjà signalé. C'est pas moi qui m'en suis occupé. Vous auriez dû... Il fallait...

6 étapes pour gérer les clients difficiles

1	Se taire et écouter vraiment, jusqu'au bout et sans interrompre	Objectif -> le client est surpris, se sent considéré et apaisé
2	Remercier le client d'avoir pris le temps d'être venu exposer son problème	Objectif -> le client « vide son sac »
3	Compatir, reconnaître que le client a vécu quelque chose de difficile pour lui. Montrer qu'on a compris que la situation vécue par le client est dramatique pour lui.	Objectif -> le client se sent compris et non jugé
Attention, ça n'est pas s'excuser ou dire que l'on est d'accord avec elle		
4	Questionner, reformuler Vous pouvez échanger en partant de l'émotion vécue par le client, rester sur les faits exprimés, sans interpréter ni juger	Objectif -> clarifier pour bien comprendre la situation, montrer qu'on porte de l'intérêt au client
5	Résoudre le problème si c'est possible Clôre l'échange	Objectif -> passer à autre chose
6	Etape difficile : le client ne part pas facilement et peut être tenté de ressasser son histoire. « Merci, je transmets à mon responsable » « Avez-vous besoin d'autres renseignements » « Qu'avez-vous prévu aujourd'hui » « Merci, je vous souhaite une bonne journée »	

« Mieux vaut prévenir que guérir », c'est + de



Prévenir les situations difficiles **prend du temps, mais** permet de

- faire **baiss**er le **taux d'insatisfaction** et donc
- **et au final de gagner du temps... et de l'énergie !**