**PFSE08A**

**Stratégies pour gérer les Clients insatisfaits**

Le **Principe du rétablissement du service client** est :

 “S'occuper de la **PERSONNE,** puis du **PROBLEME**”, cela permet de dissiper la colère du client **avant** d'essayer de résoudre le problème.

**Processus de rétablissement du service client en quatre étapes** :

**Étape n°1:** **ECOUTER** sans **INTERROMPRE.**

**Étape n°2** : Après avoir écouté la réclamation du client, dire, “Je vous présente mes excuses pour cette **DEFAILLANCE.**

**Étape n°3: REFORMULER** la réclamation du client, c'est-à-dire le problème qu'il a rencontré et la contrariété que ce problème lui a causée.

**Étape n°4** consiste à dire: “Écoutez, vous avez **RAISON** sans **CONTESTER** ni vous **DEFENDRE.** De cette façon, vous lui montrez que vous le comprenez, et cela permet de désamorcer le conflit

**Cinq stratégies concernant les problèmes prévisibles** :

**Stratégie n°1:** **FORMER** l'équipe à traiter les problèmes prévisibles de la meilleure façon possible.

**Stratégie n°2:** Donner aux employés les pleins **POUVOIRS** pour résoudre les problèmes.

**Stratégie n°3:** demander au **CLIENT** une **SOLUTION** équitable.

**Stratégie n°4** quand le client a une “vision erronée.” Plutôt que lui dire qu'il se trompe, dites-lui “Vous avez **PEUT-ETRE** raison, on va vérifier” puis examiner le problème avec le client. Il y a toujours des alternatives, qui permettent d'exprimer son désaccord avec diplomatie.

**Stratégie n°5** s'applique aux clients mécontents d'une chose sur laquelle vous ne pouvez pas agir à votre niveau (par ex: “Je sais ce que vous pensez de ce prix. C'est une grosse somme. Beaucoup de clients pensaient **la même chose que vous** jusqu'à ce qu'ils voient les prix pratiqués par la concurrence”).

***EXERCICES EFFECTUES***

* + *exercice ouverture* : vous êtes au restaurant et vous entendez à la table voisine l’un des convives déclarant à son voisin « l’Entreprise XX est la pire des entreprises… ! je vais te dire pourquoi !!.. »… il s’agit de ***votre entreprise*** !! La lsite des 3 pires défauts de votre Entreprise en Service Client, et la liste des 3 points forts de votre Entreprise en Service Client
	+ *Exercice intermédiaire* : « coups de maître et catastrophes » en Service Client, que vous ayez vus ou vécus, et l’échange des réponses avec votre Groupe
	+ *exercice 1*: les améliorations que vous pouvez apporter à votre Plan de Rétablissement de Service Client, pour un problème prévisible de Service Client.
	+ *Exercice 2*: ou l’exemple d’une réclamation fréquente et la création du diagramme qui décrit le processus permettant au Client d’exprimer son mécontentement, sa simplification et les possibilités de proactivité et d’anticipation.
	+ *exercice 3* : « une rude épreuve » ou les 6 jeux de rôle des Clients insatisfaits en Face à Face, au Téléphone, ou en ligne. L’utilisation des Fiches de Suivi par les Observateurs, leur compte-rendu, et la liste des astuces ou des choses à éviter spécifiquement dans chacune des situations de réclamation.

**Suggestions pour votre Plan d’Action Personnel**

1. proposez à votre Equipe le scénario de l’exercice d’ouverture – au restaurant quelqu’un parle des pires aspects de votre société – et comparez vos réponses avec les leurs. Editez une liste commune des points d’amélioration de votre Service Client
2. utilisez le dispositif de l’exercice 2 « Problèmes prévisibles » pour améliorer le traitement d’un problème de Service Client pour lequel une solution existe déjà dans votre entreprise, mais serait perfectible
3. créez le diagramme *amélioré* *par rapport à l’existant* du processus de prise de parole du Client lorsqu’il est insatisfait de la prestation de votre Entreprise.
4. En remplaçant les exemples de l’exercice 4 par des situations réelles vécues par des Clients de votre Entreprise, pratiquez avec votre Equipe les jeux de rôles correspondants

**Aide à la décision pour votre idée de Plan d’Action personnel**

**1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :**

A. (commencer)

B. (arrêter)

C. (continuer)

**2. Je vais commencer le :** (précisez la date)

**3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :**

A. Bénéfice non-financier :

B. Bénéfice en réduction de coûts :

C. Bénéfice en augmentation de Chiffre