

Les gestes commerciaux : arme de rentabilité massive ?

34^{ème} convention AMARC
12 décembre 2014



Association pour le **MA**nagement
de la **R**éclamation **C**lient

Contacts Cost House :

Olivier BRONGNIART – obrongniart@cost-house.com

Suivez nous sur  

Rappel sur le ROI du traitement des réclamations

Synthèse des travaux de la convention AMARC du 30 mars 2006

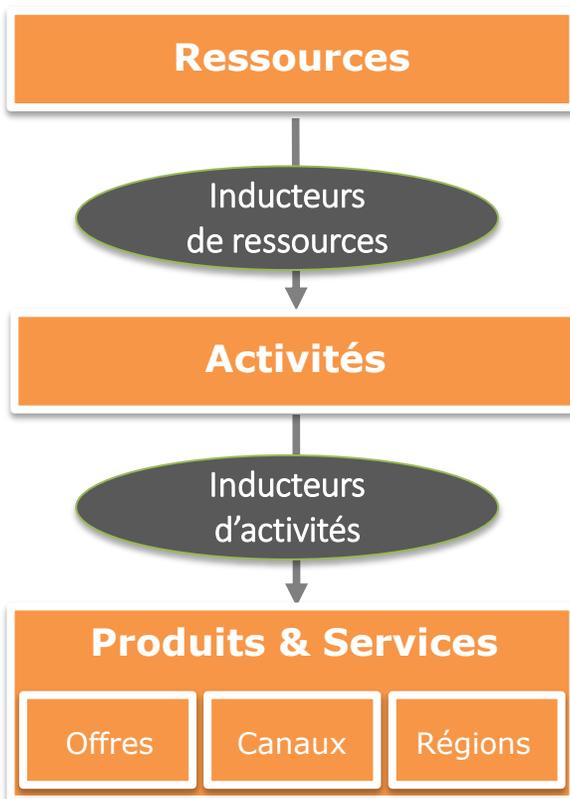
- Définition : « C'est l'ensemble des bénéfices attendus pour l'entreprise comparés au coût investi dans le projet »



... une vision qui dépasse la simple dimension « coûts »

Ingénierie des coûts de la réclamation client

Comprendre les coûts pour améliorer le ROI



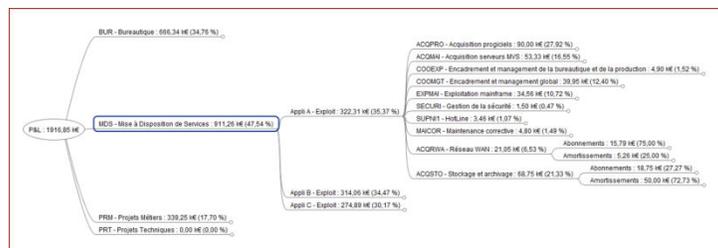
Exemples...

- Coûts directs produits (remplacements, produits offerts, ...)
- Compensations financières
- Honoraires externes (litiges, audits qualité, ...)
- Dépense communication
- Honoraires études (études de marchés, enquêtes consommateurs, ...)
- Temps passé équipes (relation client, fidélisation, qualité, relations parties prenantes : associations de consommateurs, médias, institutions publiques ...)

- Mener les réflexions marketing stratégique *
- Gérer un appel entrant **
- Traiter un courrier entrant **
- Mettre en œuvre la communication institutionnelle *
- Gérer les relations publiques *
- Gérer les garanties
- Améliorer la qualité produit / service

- Structure de coût complet et de contribution à la marge par :

- Produit / Service
- Canal de vente
- Région
- ...



ROI

Amélioration continue

Pilotage par la marge des actions de fidélisation client et d'investissement sur la marque

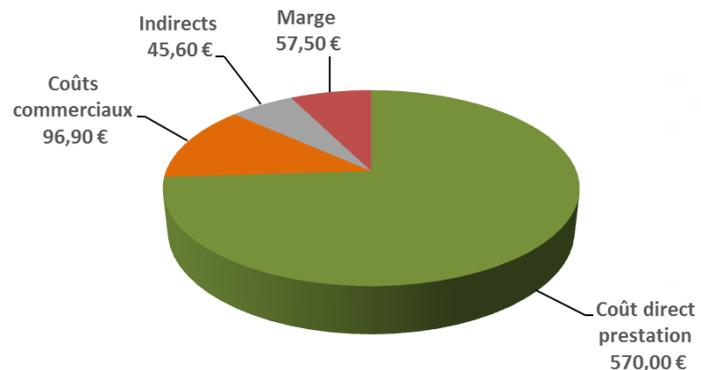
* Voir le référentiel de Pilotage Economiques des Direction Marketing & Communication de l'UDA

** Voir le référentiel de calcul des coûts de la relation client de l'AFRC

Ingénierie des coûts de la réclamation client

Comprendre les coûts pour changer sa façon de traiter et de percevoir la réclamation

34^e convention AMARC – 12/12/14



770,00 €
Panier moyen

							<i>Coût</i>
Réclamation « valorisée »	0,27 € Traitement courrier entrant	5,28 € Traitement appel entrant avec discours		100,00 € Compensation financière	-94,05 € Contribution marge brute vente additionnelle avec 10% de remise		11,50 €
Réclamation traitée en « standard »	0,27 € Traitement courrier entrant	1 x 1,76 € Traitement appel entrant		100,00 € Compensation financière			102,03 €
Réclamation mal traitée	0,27 € Traitement courrier entrant	2 x 1,76 € Traitement appel entrant	127,88 € Traitement du litige	100,00 € Compensation financière	120,86 € Conquête nouveau client	8,50 € Investissement compensation image	361,03 €



PUB

Contact

www.cost-house.com

■ Siège

11 rue Vignon
F.75008 PARIS
Tel. : +33 1 46 94 66 28
Fax : +33 9 55 92 86 15

■ Bureaux Lyon

Immeuble Le Bonnel
20 rue de la Villette
F.69328 LYON Cedex 3
Tel. : +33 4 26 68 50 46
Fax : +33 9 55 92 86 15

■ Cost House Brésil

Rua Matias José Bins, 777
Porto Alegre - RS - BRASIL
CEP: 91330-290
Tel. : +55 51 9989 3997

■ Cost House MEA (*Middle East Africa*)

42 Boulevard Rachidi
20000 CASABLANCA - MAROC
Tél. : +212 5 22 45 94 14
Mob. : +212 6 15 51 37 41
Fax : +212 5 22 45 94 94

■ Cost House Benelux

58 Rue Emile Semal, B-1310
LA HULPE - BELGIQUE
Tél. : +32 4 79 78 88 90