

Gérer les comportements déviants dans la réclamation

Le nouveau défi des managers de la relation client ?

Un travail collectif



Adhérent 1	Adhérent 2	Adhérent 3	Adhérent 4	Adhérent 5	Adhérent 6
Banque assurance	Distribution spécialisée	Luxe	Service public	Industrie automobile	Agro-alimentaire



Le terme de déviance ?

Les incivilités

Clients
exigeants

Cas délicats

L'agressivité

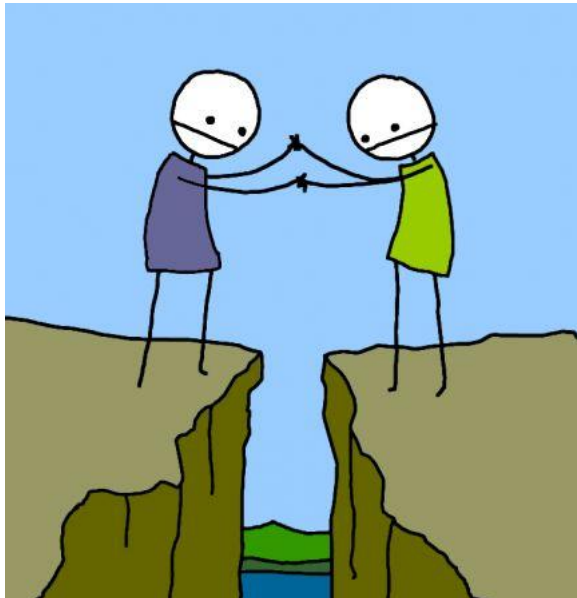
Clients
agressifs

Cas complexes

La fraude

Clients à
problèmes

Cas difficiles



Déviance : identifier **tous** les **écarts** entre les **attentes** d'une **organisation** (règles) et les **comportements** de **ses clients**

A photograph of a traditional Japanese garden. In the foreground, a path of large, smooth, greyish-brown stones leads through a shallow, clear stream. The water reflects the surrounding greenery. The background is filled with lush green plants, including bamboo and various trees, creating a peaceful and natural atmosphere.

Idée 1 : La déviance est
inévitable !

L'organisation



Processus inadaptés
Offre inadaptée



Le client



Profil du client
Tendances sociétales

Forme	Fond
L'incivilité	L'irrecevabilité
La non compréhension	La fraude
La non coopération	L'injustice
La prétention	La disproportion
La menace	L'improbabilité



Idée 2 : La déviance doit être prise en compte !

La performance



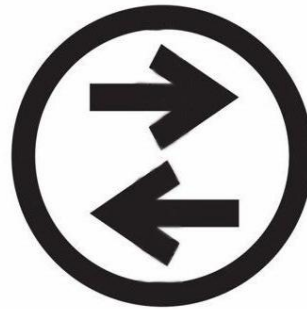
Temps de traitement
Coût de traitement

Les clients



Image de marque
Expérience autres clients

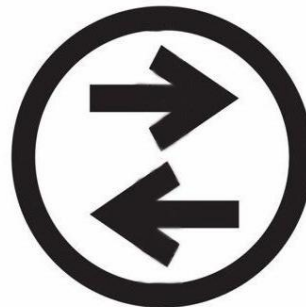
Le personnel en
contact



Le client



Aller dans le sens
du personnel...



...pour aller dans le
sens du client !

Idée 3 : Il ne faut pas seulement réagir à la déviance !



Les questions à se poser

Questions	Sous-questions	Exemple
Que faire avec la déviance ?	Comment y répondre ?	Mécaniser
	Comment l'utiliser ?	Optimiser la réclamation
Quelle politique face à la déviance ?	Quelle formalisation ?	Forte
	Quels leviers clefs ?	Procédures
Quels acteurs face à la déviance ?	Quel personnel en contact ?	Autonomie faible
	Quel service réclamation ?	Concepteur d'outils



Idée 4 : Plusieurs bonnes stratégies sont possibles !



Des déviances différentes

Quel
type ?



Quelle
gravité ?



Quelle
fréquence ?



Des stratégies différentes

Déviance	Fréquence-gravité	Stratégie	Dynamique
Forme	Faible gravité Forte fréquence	Pédagogique	Eduquer et former le client
	Forte gravité Faible fréquence	Séparation	Sanctionner le client et s'en séparer
Fond et forme	Gravité moyenne Fréquence moyenne	Tolérante	Autonomiser les employés sans formaliser
	Gravité moyenne Forte fréquence	Mécaniste	Formaliser les processus réclamation/réponses
Fond	Gravité et Fréquence moyenne à forte	Métier	Se doter de spécialistes internes
	Gravité et Fréquence moyenne à faible	Tiers	Recourir à des experts externes

A large, faceted blue diamond is shown against a white background. The diamond is cut in a brilliant style, with many facets that create a complex pattern of light and shadow. A white, rounded rectangular text box is overlaid across the middle of the diamond, containing the text "Transformer le déviant en diamant !".

Transformer le déviant en
diamant !