

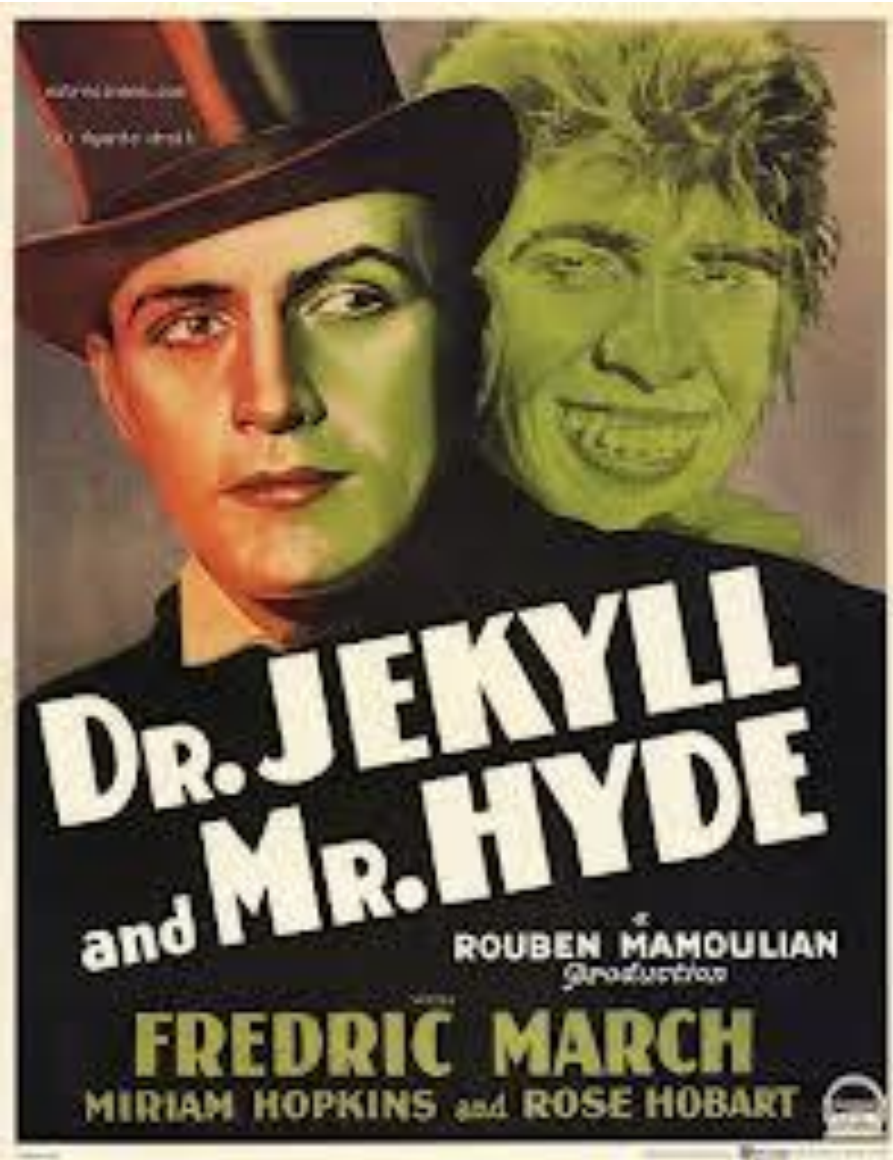


Association pour le **MA**nagement
de la **R**éclamation **C**lient

Typologies de réclamants



Laurent Garnier - kp/am



**DR. JEKYLL
and MR. HYDE**

ROUBEN MAMOULIAN
Production

FREDRIC MARCH
MIRIAM HOPKINS and ROSE HOBART



MAIL 1: Merci de m'indiquer un fournisseur proche pour la fourniture de votre huile hydro equivis 46.

MAIL 2 : Bonjour Messieurs, merci pour votre réaction rapide provisoire. Après quelques jours, je voudrais préciser que cela n'a aucune importance que le fournisseur soit de ma région du moment que l'on me livre le produit recherché.

MAIL3 : Messieurs, Je vous remercie d'avoir la gentillesse de me prévenir à chaque fois que vous allez vous occuper de ma demande rapidement. Cordiales salutations, Robert le bienheureux

MAIL 4 : Bonjour Messieurs, Je vous remercie de me remercier de vous remercier de me remercier etc....etc Mais cela ne fait pas avancer ma question..... Ayez pitié, si vous ne pouvez tout mettre en œuvre pour répondre rapidement à ma demandeNE LE FAITES PAS.....MAIS DITES LE MOI je vous en supplie, aucune vengeance ne sera entreprise c'est promis juré

Le Demandeur Fou

Typologie n°1 : le négociateur



....Alors non seulement vous allez me rembourser les 35,76€ que vous me devez, mais également les 15,62€ de communication que j'ai eu avec votre hotline surtaxée et les 2,62€ pour le courrier en recommandé que j'ai du vous envoyer pour me faire entendre!

Comment le traiter ?

- Devancer sa demande de négociation en proposant spontanément un geste commercial.
- Eviter que la négociation devienne une affaire d'ego.

Typologie n°2 : l'affabulateur



Etant tombée dans le Bus TCL à Lyon et avec fractures de côtes et multiples contusions, je n'ai pu prendre mon TGV qui est parti il y a une heure. (...) En plus, handicapée et n'ayant que l'AAH, ce voyage de 4 jours a été économisé depuis plusieurs mois !!! C'est dur. Car en plus après cette chute, je suis clouée au lit pour plusieurs semaines et sous morphine.

Comment le traiter ?

- Réinjecter le plus de confiance possible de façon à triompher de la défiance qu'il ressent à l'endroit de l'entreprise.
- Multiplier les signes lui laissant penser que 'ici', c'est différent, ce n'est pas comme ailleurs.
- Cela passe notamment par la prise en charge rapide de la réclamation client.
- Ne pas montrer de doutes sur la version initiale du client.

Typologie n°3 : le story teller



Incident N° 4 : Je me rends donc à XXXX à 14h45. Trois conseillers et des chaises d'attente à proximité. Un bureau vitré dans le fond, celui du responsable. Cinq personnes en attente. Une sixième arrivée en même temps que moi qui décide de repartir. Une seule personne avait réussi à prendre rendez-vous ; précisément avec mon conseiller habituel, que je salue. Vient mon tour, accueilli par Mme XXXX. J'expose brièvement mon souci (enfin) mais.... Immédiatement, je reçois un arrogant « je ne peux rien pour vous. Attendez dans la salle d'attente que le directeur vous reçoive » (Salle d'attente ! un siège à un mètre cinquante d'elle.....)

Comment le traiter ?

- Injecter de la considération!
- Construire un relationnel de qualité puisque bien souvent c'est sur ce point que cela a péché!
- Créer d'emblée une rupture dans la tonalité et l'approche relationnelle. Montrer que, avec le service client, c'est différent!

Typologie n°4 : le maître chanteur



Au cas où vous ne me donneriez pas raison, sachez que j'ai contacté deux quotidiens de grand tirage et ai réussi à entrer en contact avec des journalistes d'investigation qui m'ont assuré qu'ils étaient d'accord pour médiatiser en bloc mon affaire. Parallèlement, j'ai déposé au commissariat de police une main courante qui devrait se transformer en plainte. Enfin, j'attends le retour de JULIEN COURBET, sur RTL fin août /début septembre, pour demander son aide. Je vais aussi créer une association des clients mécontents avec un site internet .

Comment le traiter ?

- En faire une priorité!
- Pouvoir l' identifier rapidement et organiser aussitôt l'étude de son cas.
- Si possible, l' appeler tout de suite pour avoir plus de détails et lui faire comprendre que le service client est mobilisé sur son cas.

Typologie n°5 : le distancié

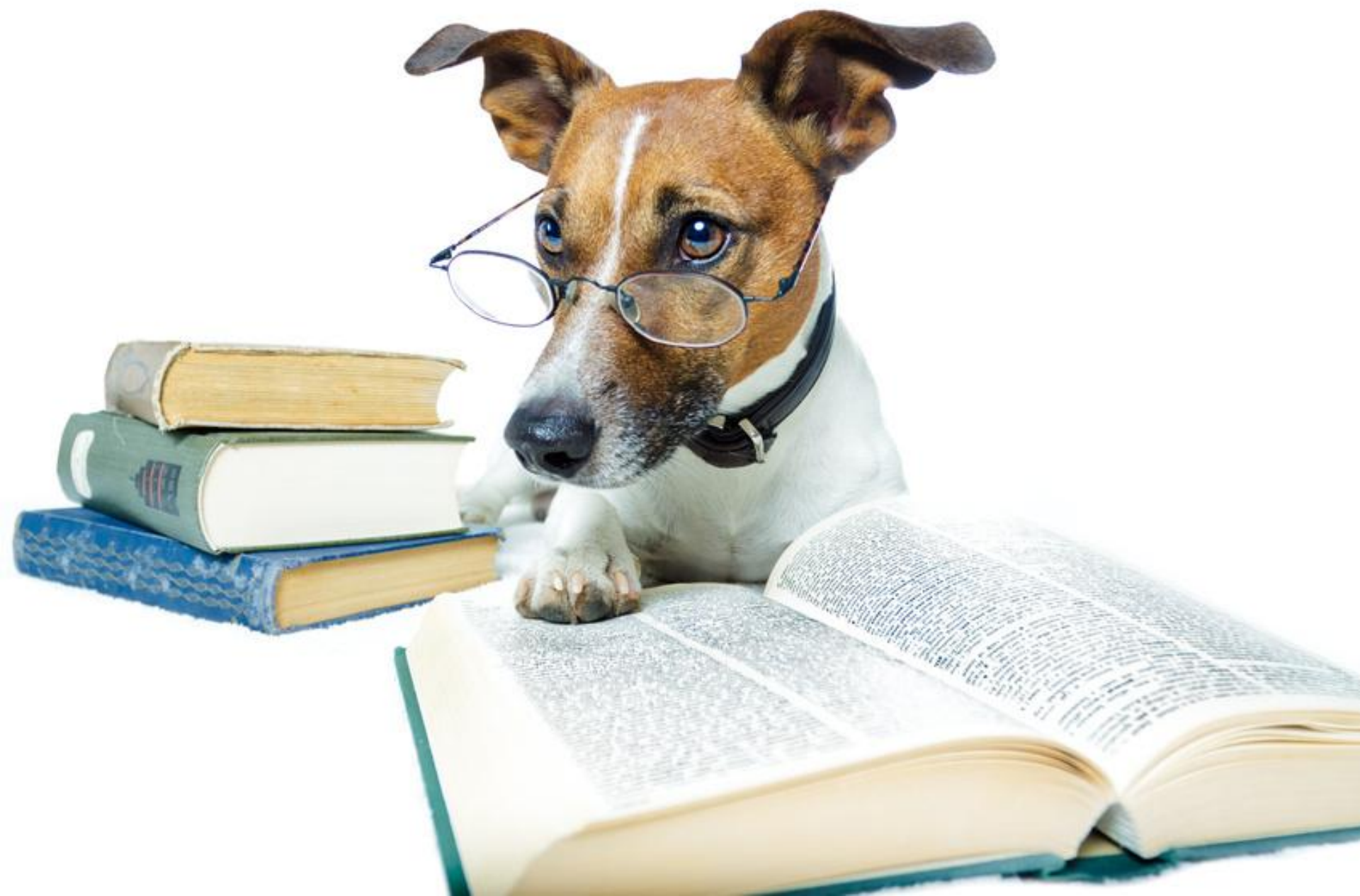


Je comprends que vous étudiez notre réclamation de manière approfondie, mais il ne doit pas vous échapper à la lecture des différents courriers recommandés que vous avez reçus, que nos relances successives n'étaient pas les effets de la manifestation du simple plaisir d'un exercice épistolaire mais celle de notre inquiétude provoquée par l'inertie surprenante de votre organisme.

Comment le traiter ?

- Ne surtout pas se laisser endormir par l'absence de 'menaces explicites'.
- Montrer que le dossier client est bien en cours de traitement.....
-et proposer spontanément une compensation/un geste commercial même si rien n'est explicitement demandé par le client.

Typologie n°6 : le procédurier



Je renouvelle donc mon étonnement devant une application de procédures inexactes, et mon inquiétude devant l'absence de visibilité quand au remboursement de 963 € sur ce dossier, et vous invite, à me répondre au plus rapidement, et par écrit, en retour de ce courrier, pour confirmer sa prise en charge au plus vite. - Et m'annoncer en termes plus précis, le délai prévu dans tel cas, et en conséquence la date attendue, du remboursement intégral de l'opération.

Comment le traiter ?

- Avec précision!
- En justifiant/explicant point par point toutes les décisions prises.
- En respectant scrupuleusement tous les délais annoncés.

Typologie n°7 : le cocu



Taureau ? Bélier ?
Capricorne ?

Non....
Cocu !

ceci est juste un petit aperçu des tas de reproches que nous pourrions vous faire quant à votre évolution actuelle. Nous sommes prêts à en discuter de vive voix avec vous si vous voulez bien.

Comment le traiter ?

- Du relationnel !

- Du relationnel !

- Du relationnel !

Typologie n°8 : le timide



- C'est pour quoi ?

- Euh... m'excuser de vous importuner...

Je pensais qu'avec les milliers de lettres que reçoit chaque jour cette importante société, la mienne ne serait jamais lue.

Comment le traiter ?

- lui faciliter la démarche de réclamation le plus possible !
- en démontrant la capacité d'écoute et d'empathie de l'entreprise.
- en proposant un dédommagement (même minime).

Typologie n°9 : le revanchard



CARREFOUR M'A TUER

Le site d'un client mécontent

[ACCUEIL](#)

[L'HISTOIRE](#)

[RECLAMATIONS](#)

[CONTACT](#)

Accueil

Pourquoi ce site ?

Ce site est celui d'un client (très) mécontent et déçu de Carrefour Meylan. Il a pour objectif d'informer les clients (actuels ou potentiels) de Carrefour d'une mésaventure qui m'est arrivée avec cette enseigne.

Il ne s'agit en aucun cas de cracher sur cette enseigne, de lancer des fausses accusations ou quoi que ce soit de ce genre. Il s'agit de vous faire partager, preuves à l'appui, de la manière dont j'ai été littéralement roulé dans la farine. Pire que cela, c'est surtout de la manière dont j'ai été traité que je veux vous informer.

Mais que s'est-il passé ?

‘J’ai quitté votre assurance car le service clients ne répondait pas à ma demande. J’ai incité plusieurs personnes à faire de même dans mon entourage en précisant lors de la résiliation que c’était pour me soutenir. Actuellement il y a 12 contrats qui ont été résiliés et je continue à inciter des gens.’

Comment le traiter ?

- le recontacter, revoir son cas, réexpliquer les raisons qui ont fait qu'il était impossible de lui accorder ce qu'il demandait.
- désamorcer le sentiment d'injustice qu'il ressent.
- sur Facebook et les réseaux sociaux, laissez faire l'auto-modération qui souvent se met en place entre membres.

Typologie n°10 : le revendicatif décomplexé

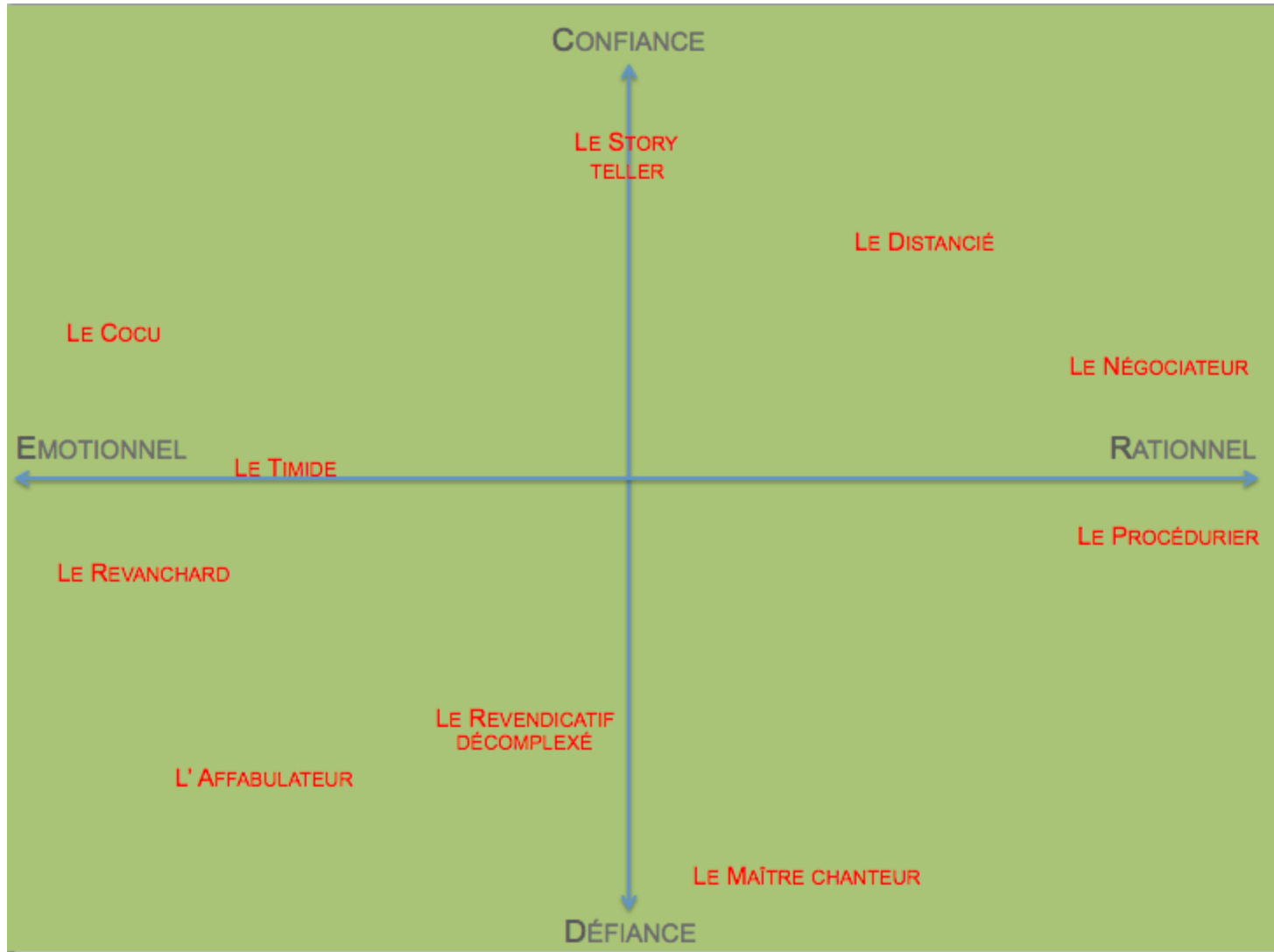
Alamy Web Postcards ©



Libre à vous d'avoir des millions de clients, mais que cela ne se fasse pas à mes dépens.

Comment le traiter ?

- le valoriser, lui donner le sentiment qu'il est unique.
- éviter de se retrancher derrière des règles ou pratiques internes.
- personnaliser toute la communication pour éviter toute formule stéréotypée, tout courrier-type.



MERCI



Contact :
Laurent Garnier
06 23 07 19 34

laurent.garnier@kpam.fr

www.kpam.fr/blog
