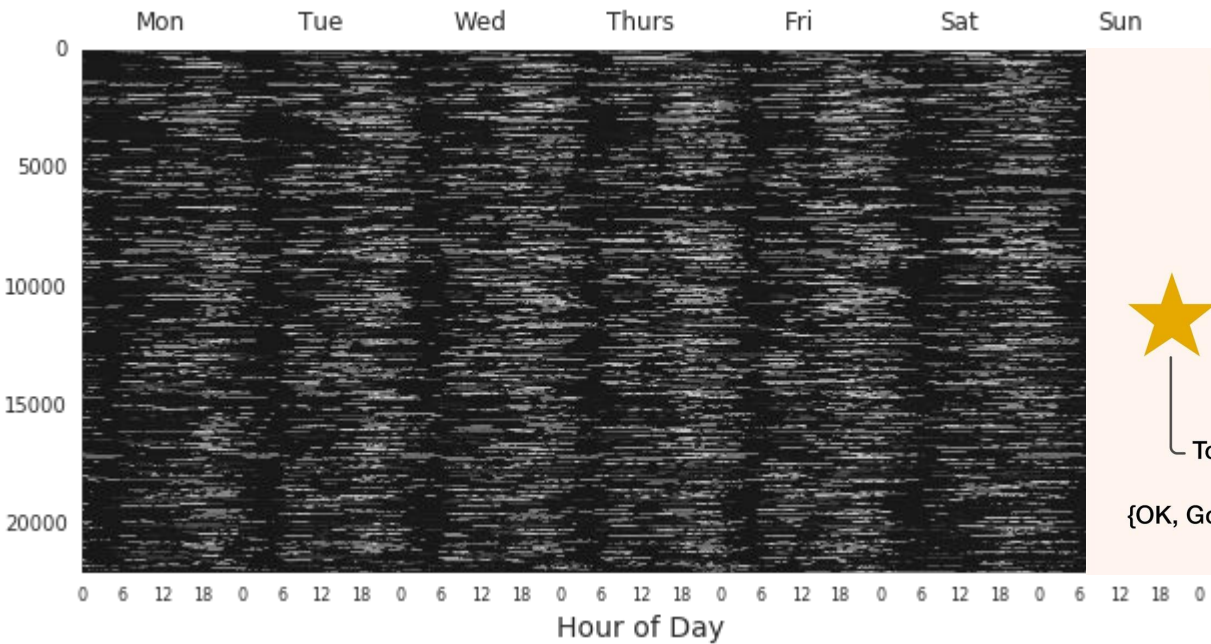


l'innovation de la réclamation

@benavent



Rating inflation



Illustration by Lea Verou

L'expression de la réclamation

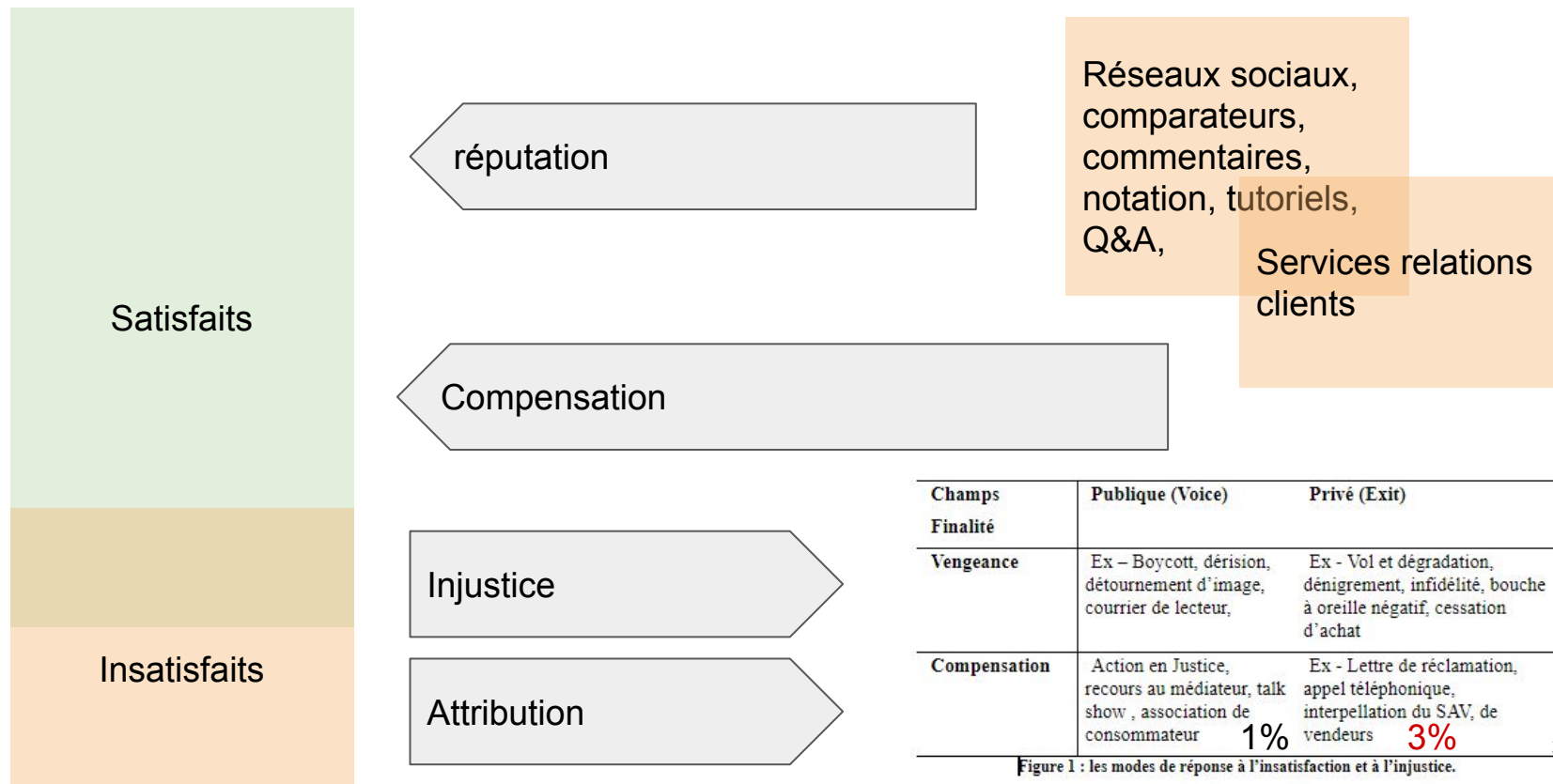
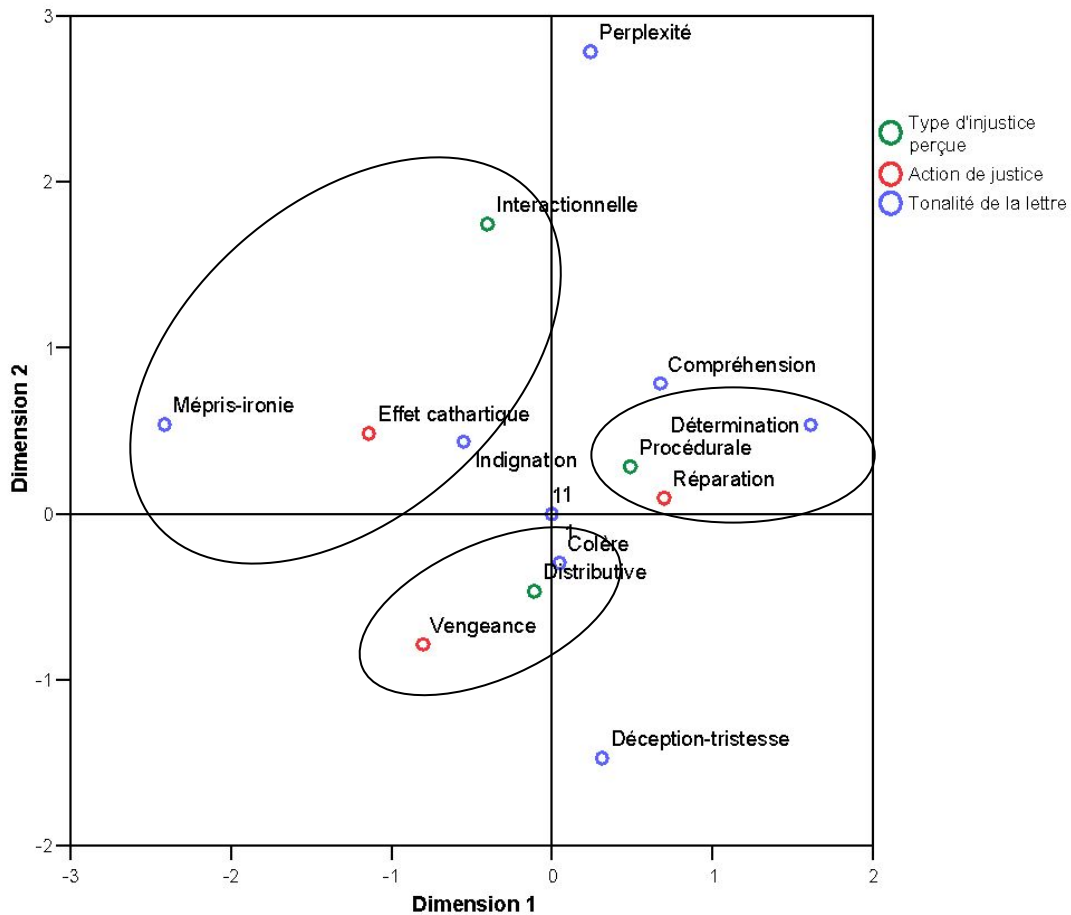


Figure 1 : les modes de réponse à l'insatisfaction et à l'injustice.

Des lettres



Détecter et écouter

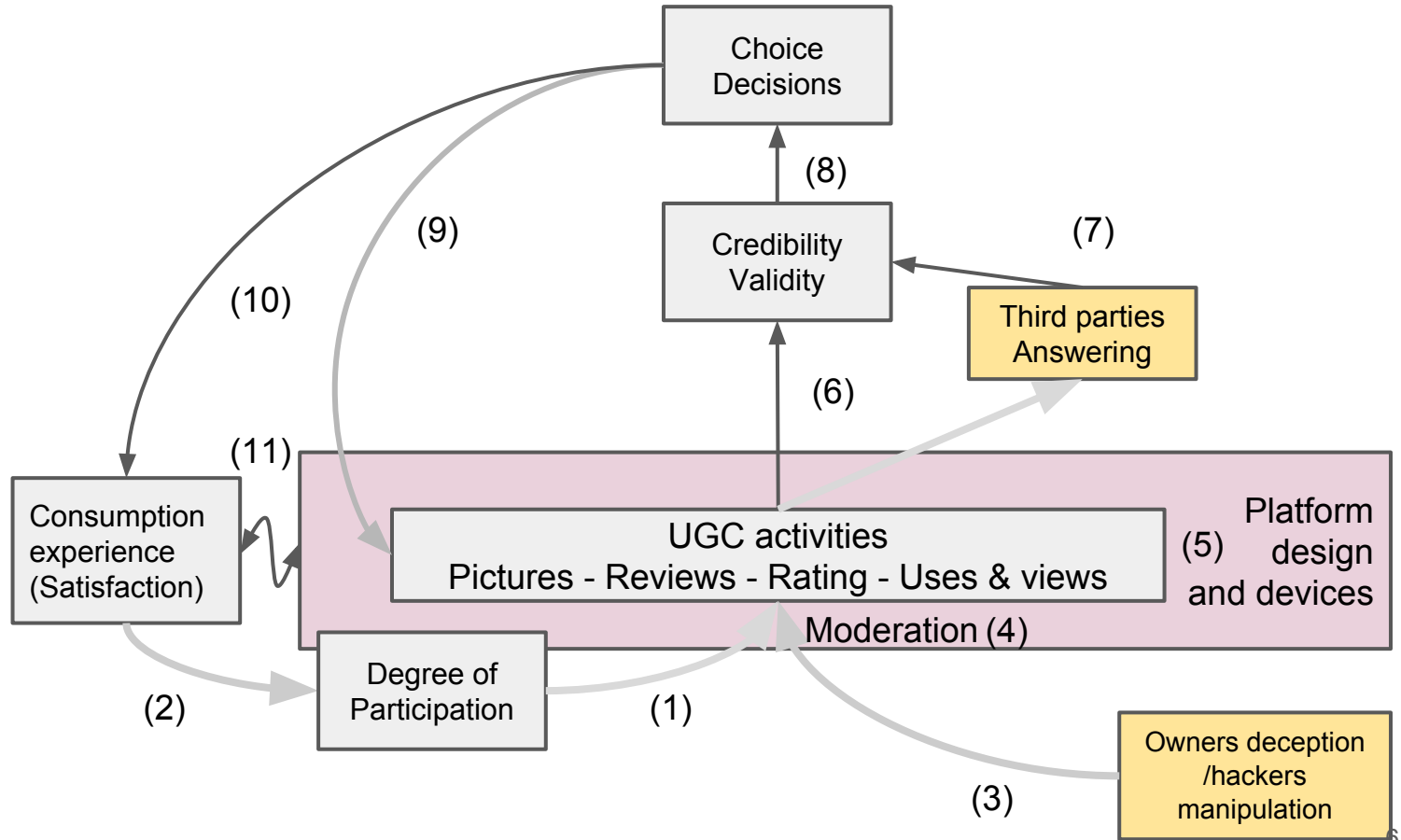
UGC, rating, reviews, stories

Influence sur la consommation

Qualité de l'UGC

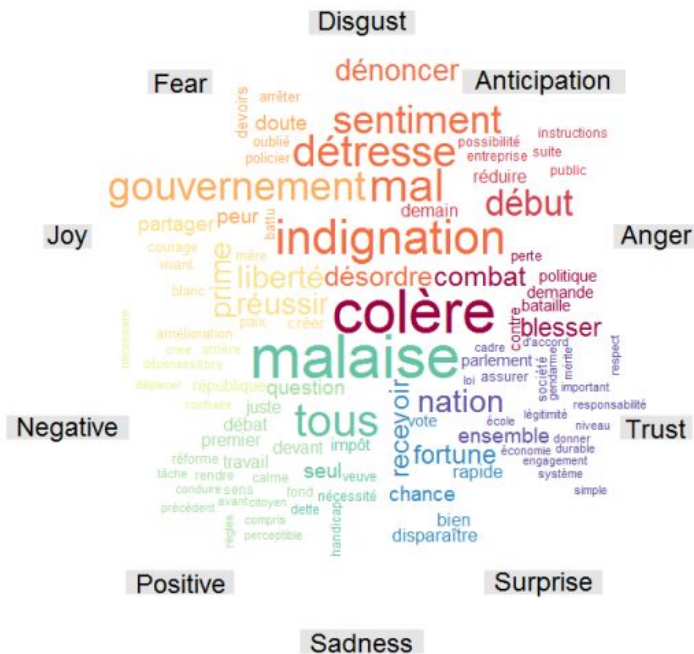
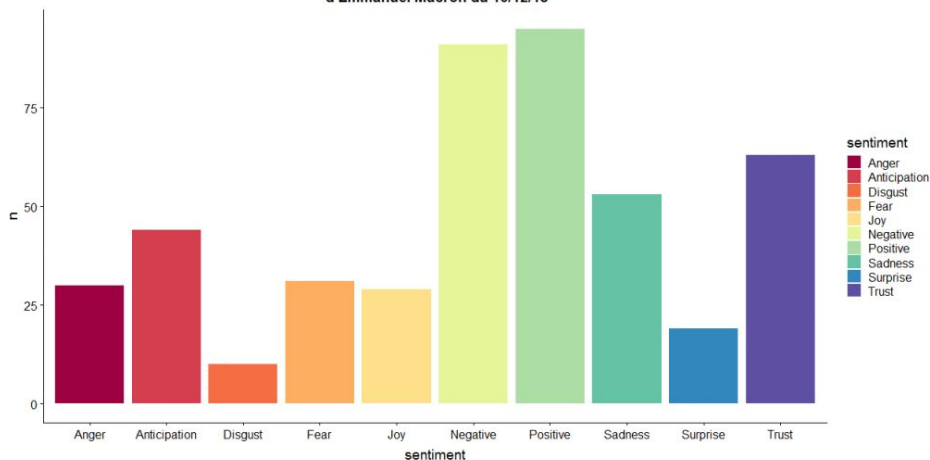
Produit de l'UGC

Production de contenus



Même macron (sentiment NRC)

La tonalité du discours d'Emmanuel Macron du 10/12/18



La dictature des avis

Analyse

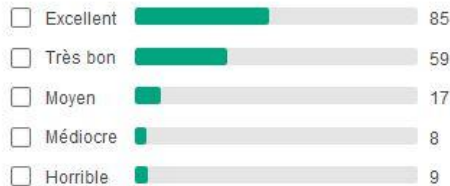
- 137 hôtels
- 42000 commentaires en Français
- sur 10 ans ...

Avis (249)

Sur le contrôle de avis

Écrire un avis

Note attribuée



Type de voyageur

- En famille
- En couple
- Voyage solo
- Professionnel
- Entre amis

Période de l'année

- Mars-mai
- Juin-août
- Sept.-nov.
- Déc.-fév.

Langue

- Toutes les langues
- français (178)
- anglais (71)
- allemand (7)
- Plus de langues ▾

Découvrez ce qu'en pensent les voyageurs :

Rechercher des avis

1 – 5 avis sur 178



Catherine G
Saint-Jean-de-Cannes, France

16 3



Avis publié : Il y a 5 jours par mobile

Un bel endroit

Nous avons passé 3 nuits dans cet endroit encore sauvage de la presqu'île de Tahiti. Les bungalow ont un air de Robinson mais attention au bungalow complètement ouvert (très humide La nuit) il faut être prêt à vivre l'expérience. Le personnel est très accueillant.

Merci Catherine G

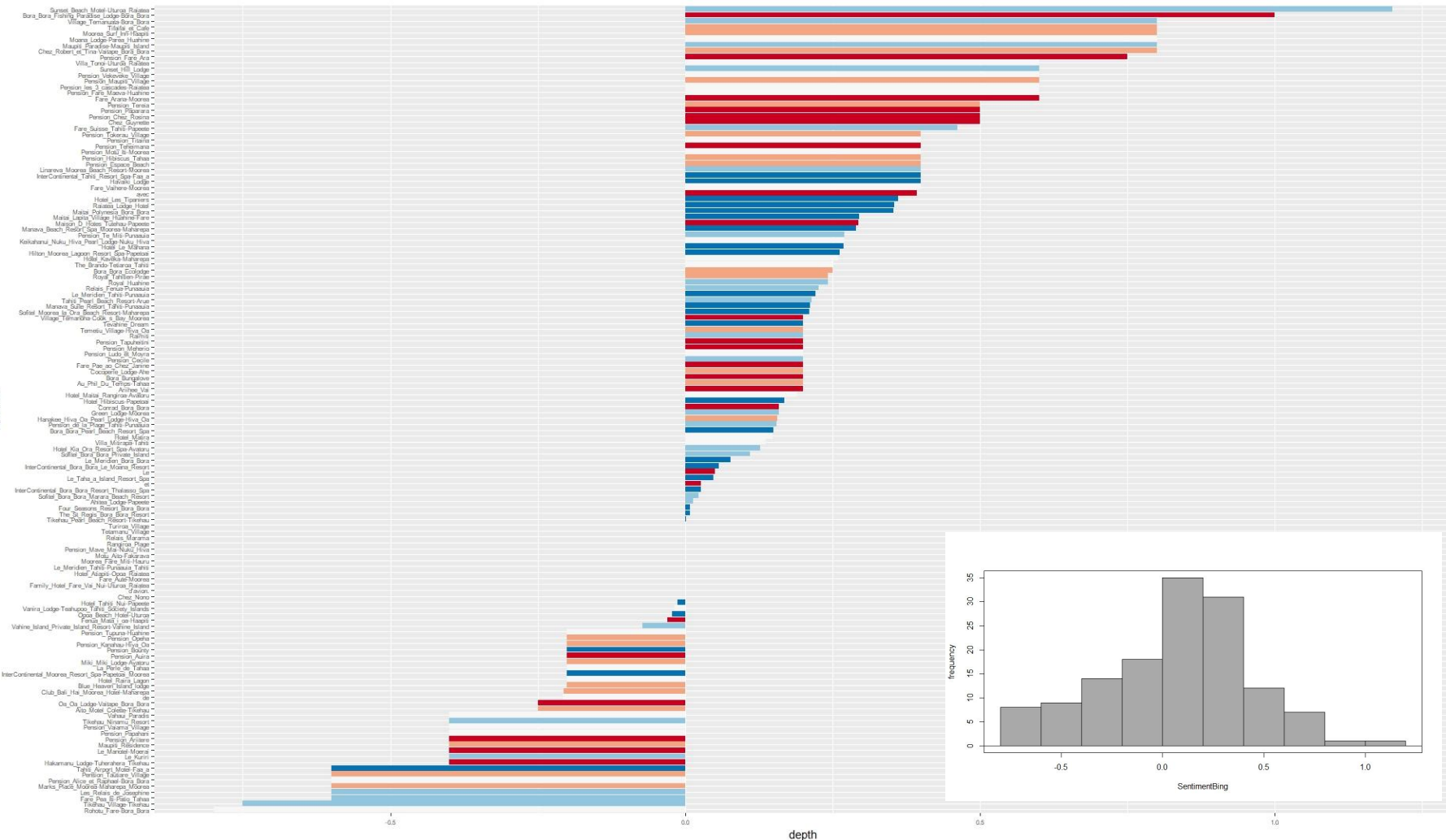


Avis publié : Il y a 1 semaine

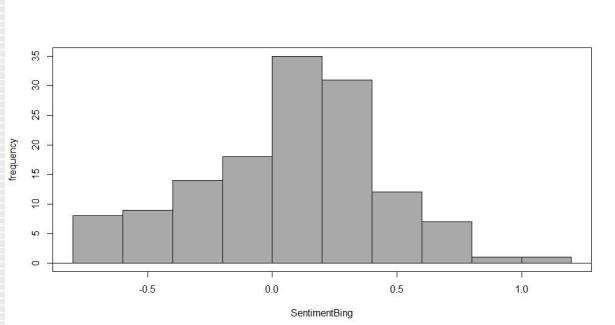
Excellent séjour

Le cadre est idyllique, situé sur la plus belle partie de Tahiti : sa presqu'île. La vue est

species

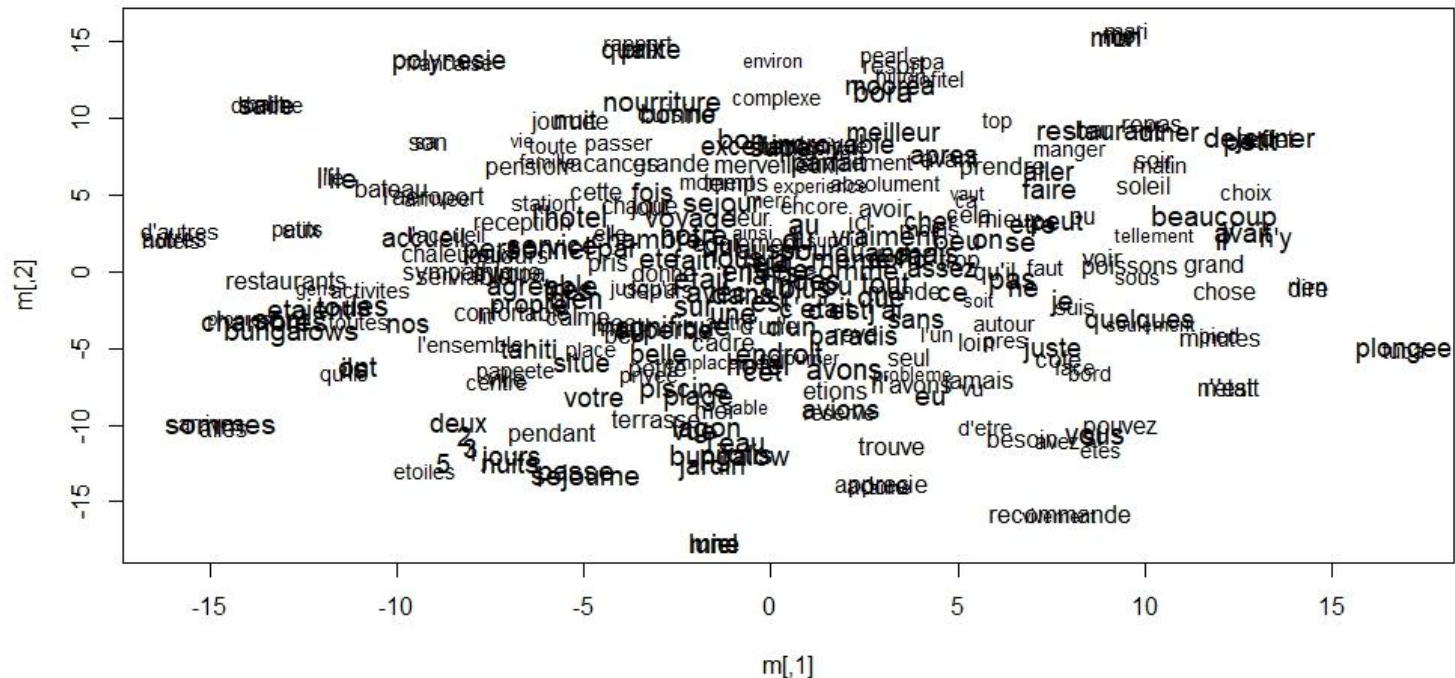


factor(Taille)
 1
 2
 3
 4
 5



vectoriser le discours : l'essor du NLP

A two dimensional reduction of the vector space model using t-SNE



Topic Analysis des hôtels de Tahiti



Réparer et agir

Des innovations

Réclamer mais aussi réparer

- Plateforme de litigations
- Self-care
-

=> par quel canal ?

Le RLL en chiffres

Avec une moyenne de **plus de 225 000 visiteurs par mois**, le RLL est utilisé par les acheteurs en ligne pour régler leurs plaintes avec des professionnels en ligne:

6,4 millions
de visiteurs uniques
sur la plateforme
(2016 - février 2018)

2 000
plaintes déposées
chaque mois

24 000
plaintes déposées
au cours de la
première année de
fonctionnement

71 %
des utilisateurs
interrogés ont trouvé
la plateforme utile

De toute évidence, les clients considèrent le RLL comme l'élément clé d'un environnement d'achat fiable. Les entreprises qui n'en profitent pas risquent de laisser passer une opportunité.

Centre de résolution

RÉSERVATION > SOUMISSION

Donnez plus d'informations sur les services supplémentaires fournis durant le séjour

Montant

€ EUR

Si vous et Claudette trouvez un accord, nous procéderons à votre versement automatiquement, sinon un membre de l'équipe Airbnb examinera l'affaire.

Ajoutez un mot pour Claudette

Raison sélectionnée

Demander le paiement de services complémentaires

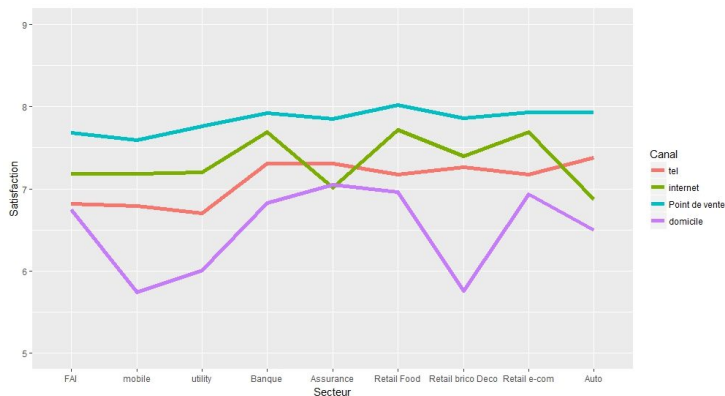
Informations sur la réservation

Maison à deux pas du ce...

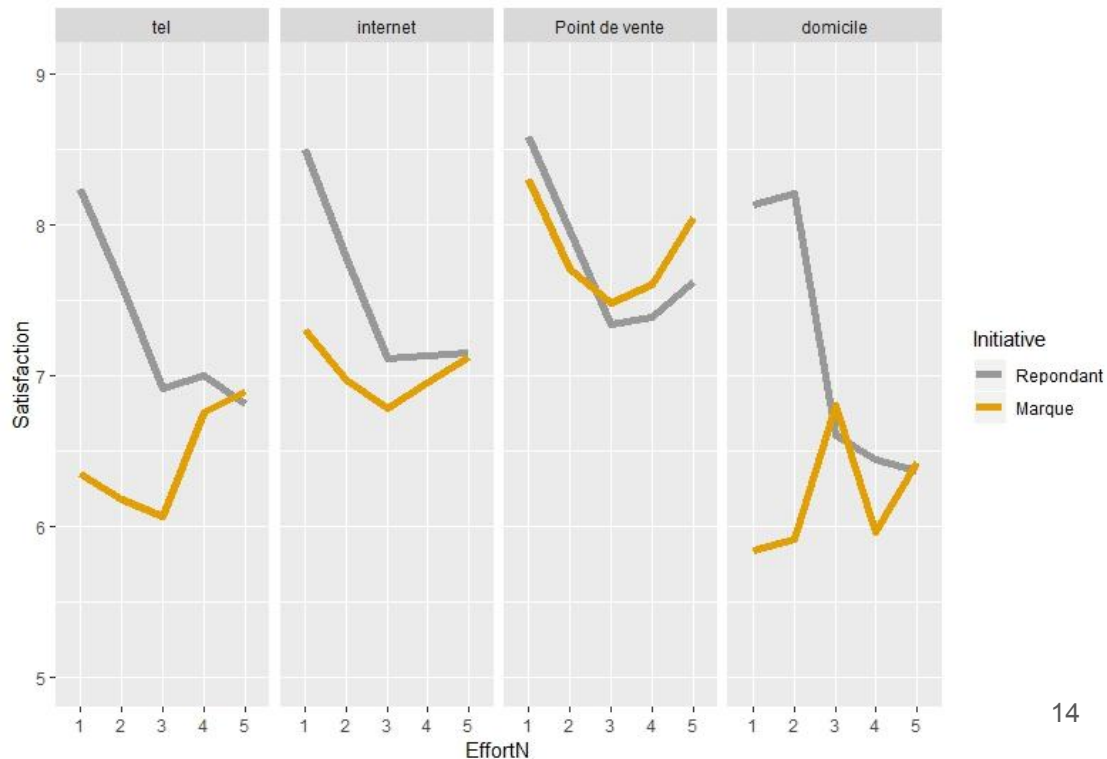
Envoyer la demande

Satisfaction : l'effet de l'effort du client, de l'initiation de l'interaction et du canal de communication

- Le face à face est le plus heureux : contrôle par le consommateur
- Courbe en L (moins d'effort) et courbe en U (engagement)
- A l'initiative du consommateur

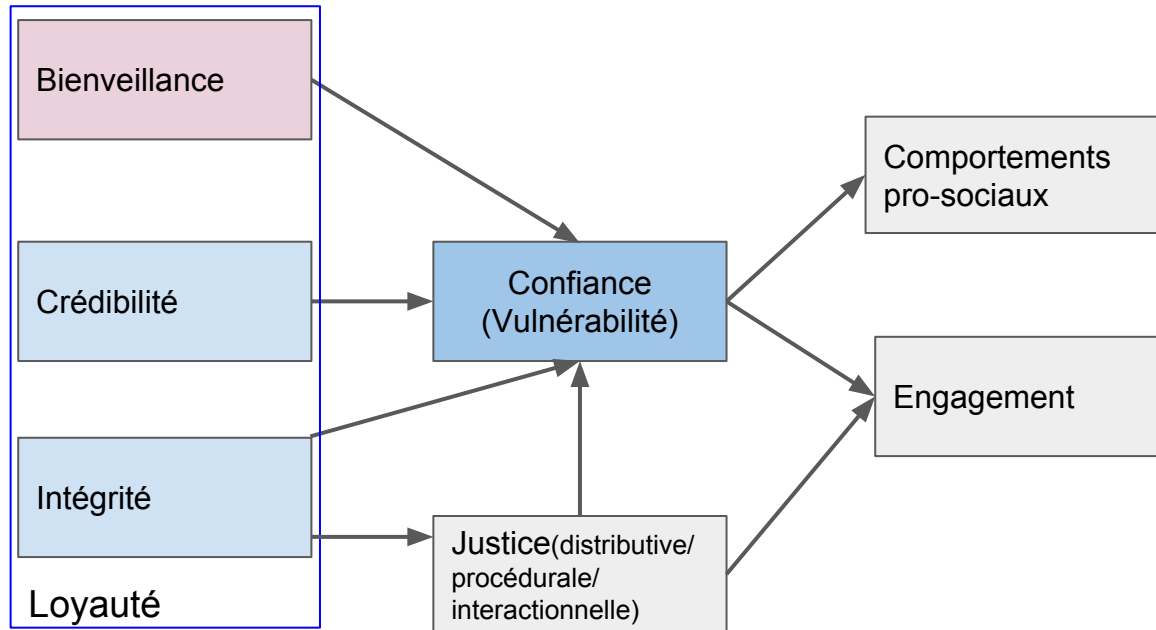


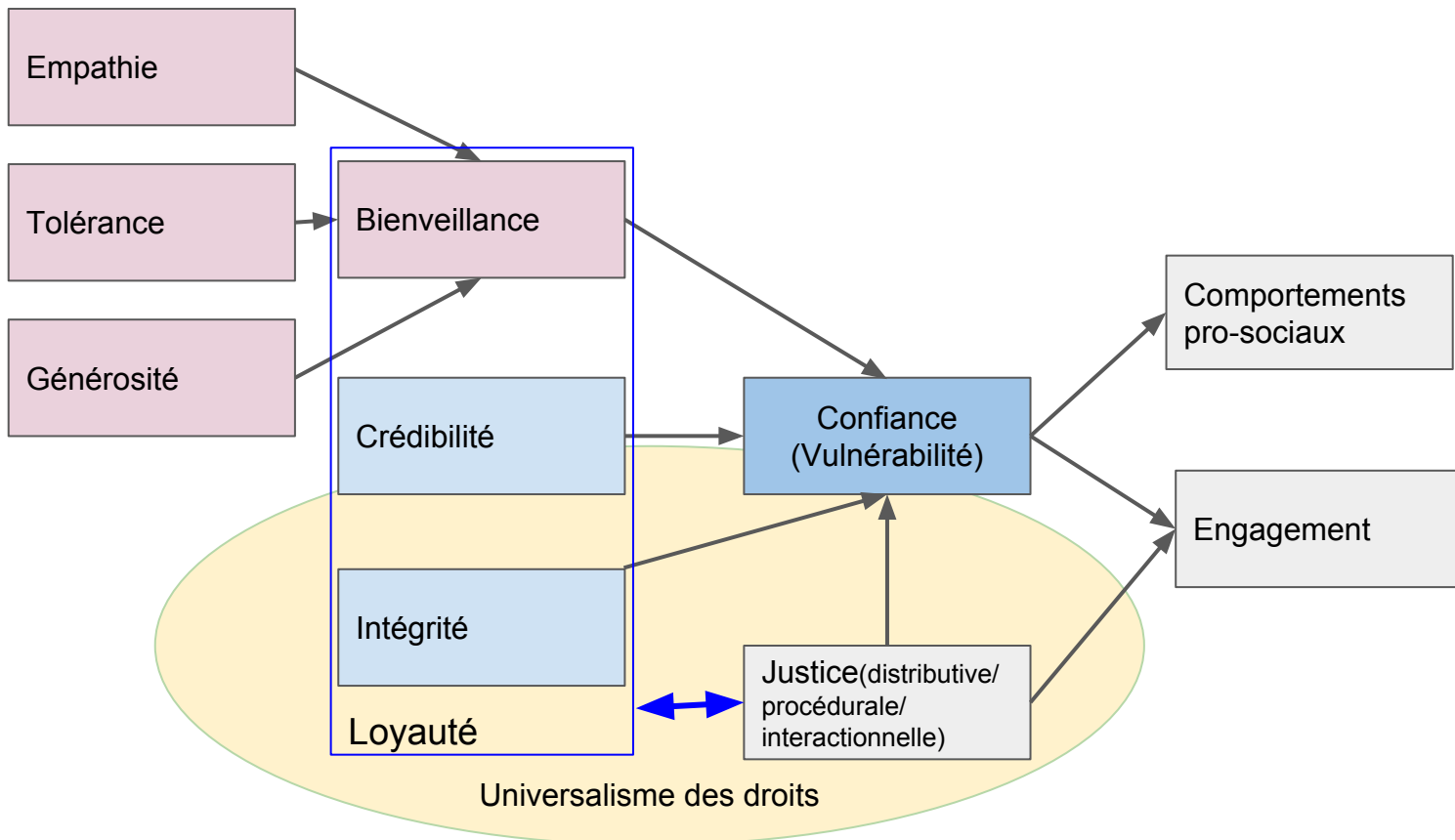
Source CxMachine - BVA \approx 350 000 obs.



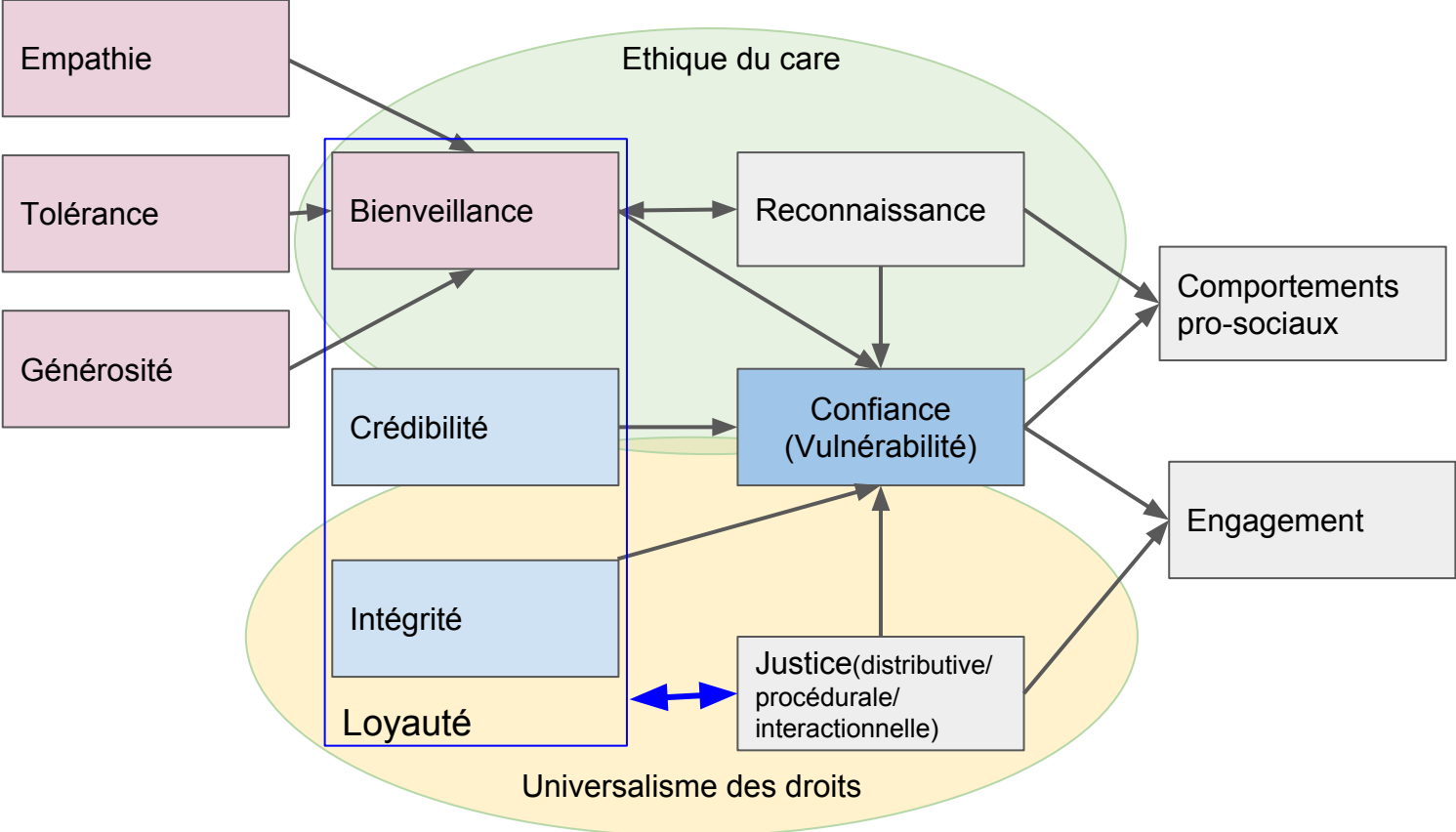
Transformer le management

Modèle de base (Colquitt, Rodell 2011)





Un seul enjeu : la confiance



La réclamation comme innovation

- Favoriser la voix du client : encourageant la production de commentaires et d'évaluations. (**Plateforme**)
- Suivre chaque interaction, moins mesurer la satisfaction que de réagir aux irritations : **systematiser** la détection. (**Machine**)
- Assister la résolution des litiges à l'âge des **plateformes** : assurer l'interopérabilité entre les agents (client, conseiller, opérations, distributeurs, réparateurs, infomédiaires...)
- Prendre en charge chaque plainte de manière **idiosyncrasique*** (bcps d'**humains**) => **le care ne vaut que s'il n'est pas calculé.**

<http://www.cnrtl.fr/definition/idiosyncratique>

* Dans l'article "**IDIOSYCRASIE**, subst. fém."

A. – **MED.** Prédilection particulière de l'organisme qui fait qu'un individu réagit d'une manière personnelle à l'influence des agents extérieurs. *Avoir une idiosyncrasie pour le sérum. Les cas où les doses faibles ont pu déterminer des accidents sérieux relèvent de l'idiosyncrasie* (VINCENT, RIEUX dsNouv. Traité Méd., fasc. 5, 1, 1924, p. 200) :

- ... l'**idiosyncrasie** est l'aptitude innée que possède un élément organique à manifester plus ou moins facilement l'irritabilité, qui est la manifestation vitale fondamentale. C'est une sorte de *sensibilité* réelle qui appartient à chaque matière, à chaque élément organique. C. BERNARD, *Princ. méd. exp.*, 1878, p. 155.

B. – **Personnalité psychique propre à chaque individu.** *Nous ne valons que par ce qui nous distingue des autres; l'idiosyncrasie est notre maladie de valeur* (GIDE, *Paludes*, 1895, p. 120). *Naguère, alors qu'on n'aimait plus le mot « âme », on le remplaçait par « tempérament » ou « idiosyncrasie »* (BOSCHOT, *Mus. et vie*, 1931, p. 11).

