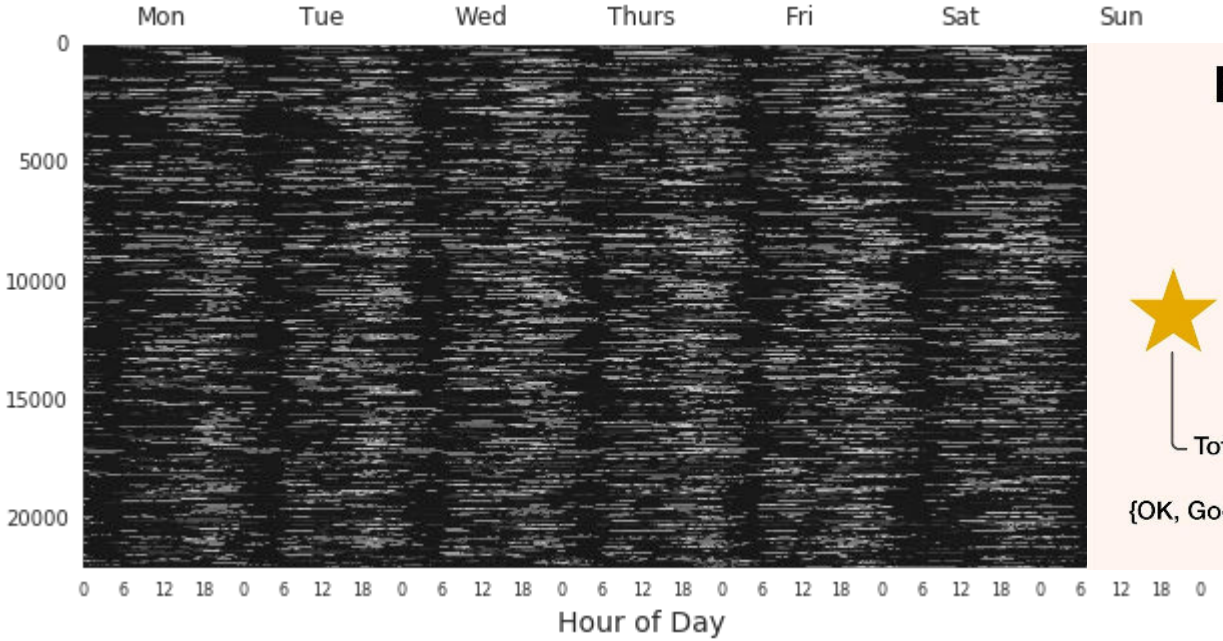
l’innovation de la réclamation

@benavent


Mon
Tue
Wed
Thurs
Fri
Sat
Sun
0
5000
10000
15000
20000
0 6 12 18 0 6 12 18 0 6 12 18 0 6 12 18 0 6 12 18 0 6 12 18 0 6 12 18 0
Hour of Day

Rating inflation
Shit
Kinda bad
Total shit
Definitely bad
{OK, Good, Great, Amazing, Best ever}
Illustration by Lea Verou

L’expression de la réclamation

Satisfaits

Insatisfaits

réputation

Compensation

Injustice

Attribution

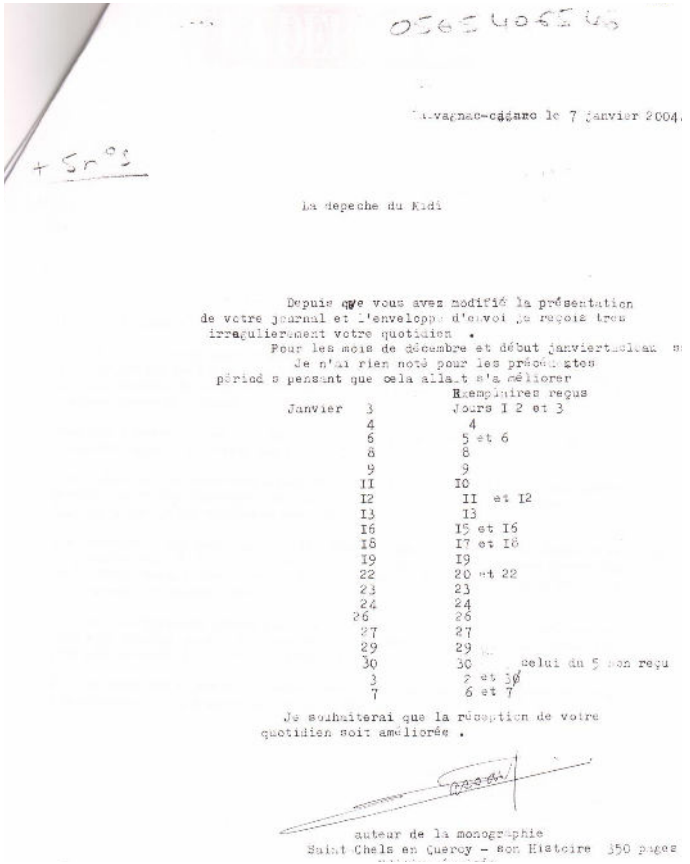
Réseaux sociaux, comparateurs, commentaires, notation, tutoriels, Q&A,

Services relations clients

Champs Finalité	Publique (Voice)	Privé (Exit)
Vengeance	Ex – Boycott, dérision, détournement d’image, courrier de lecteur,	Ex - Vol et dégradation, dénigrement, infidélité, bouche à oreille négatif, cessation d’achat
Compensation	Action en Justice, recours au médiateur, talk show , association de consommateur 1%	Ex - Lettre de réclamation, appel téléphonique, interpellation du SAV, de vendeurs 3%

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

Des lettres



0565406546

+ 5 n°s

...vagnac-cajarc le 7 janvier 2004.

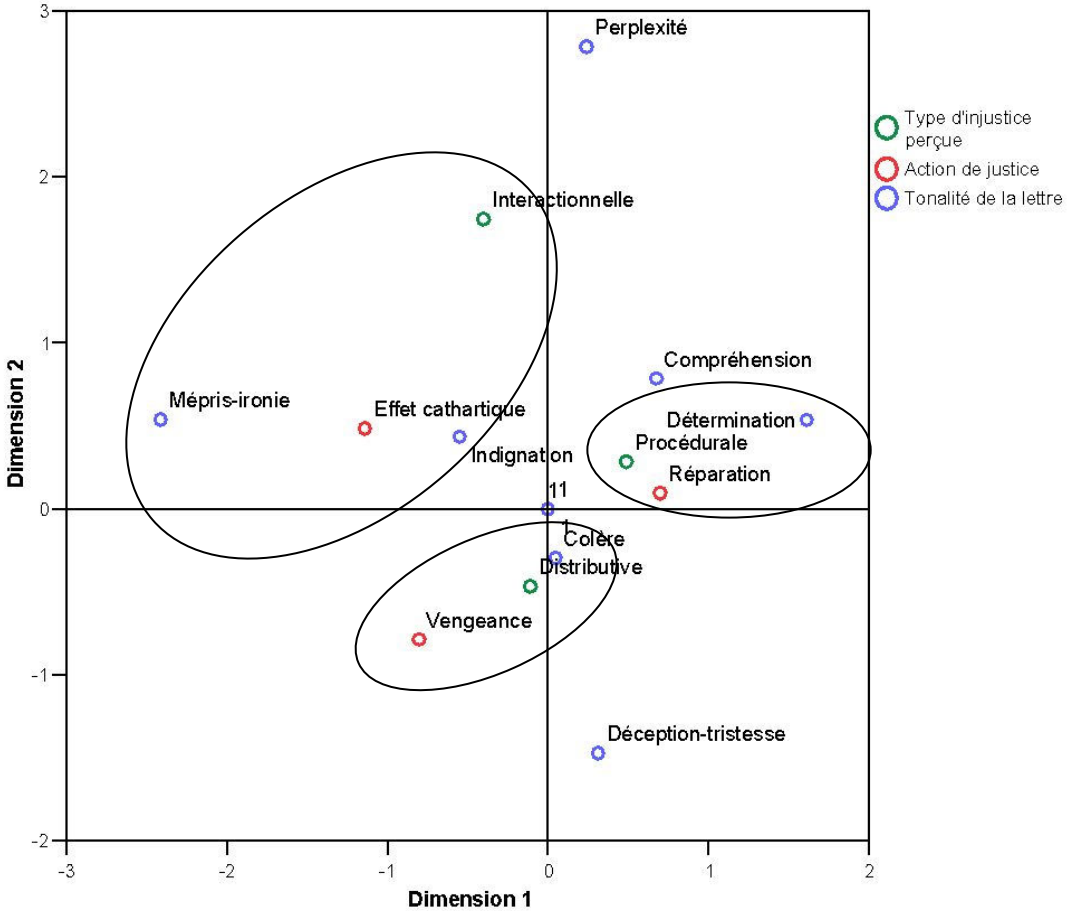
La depeche du Midi

Depuis que vous avez modifié la présentation de votre journal et l'enveloppe d'envoi je reçois tres irregulierement votre quotidien .
Pour les mois de décembre et début janvier tableau s
Je n'ai rien noté pour les précédentes périodes pensant que cela allait s'améliorer

	Exemplaires reçus
Janvier 3	Jours I 2 et 3
4	4
6	5 et 6
8	8
9	9
II	I0
I2	II et I2
I3	I3
I6	I5 et I6
I8	I7 et I8
I9	I9
22	20 et 22
23	23
24	24
26	26
27	27
29	29
30	30 celui du 5 non reçu
3	2 et 30
7	6 et 7

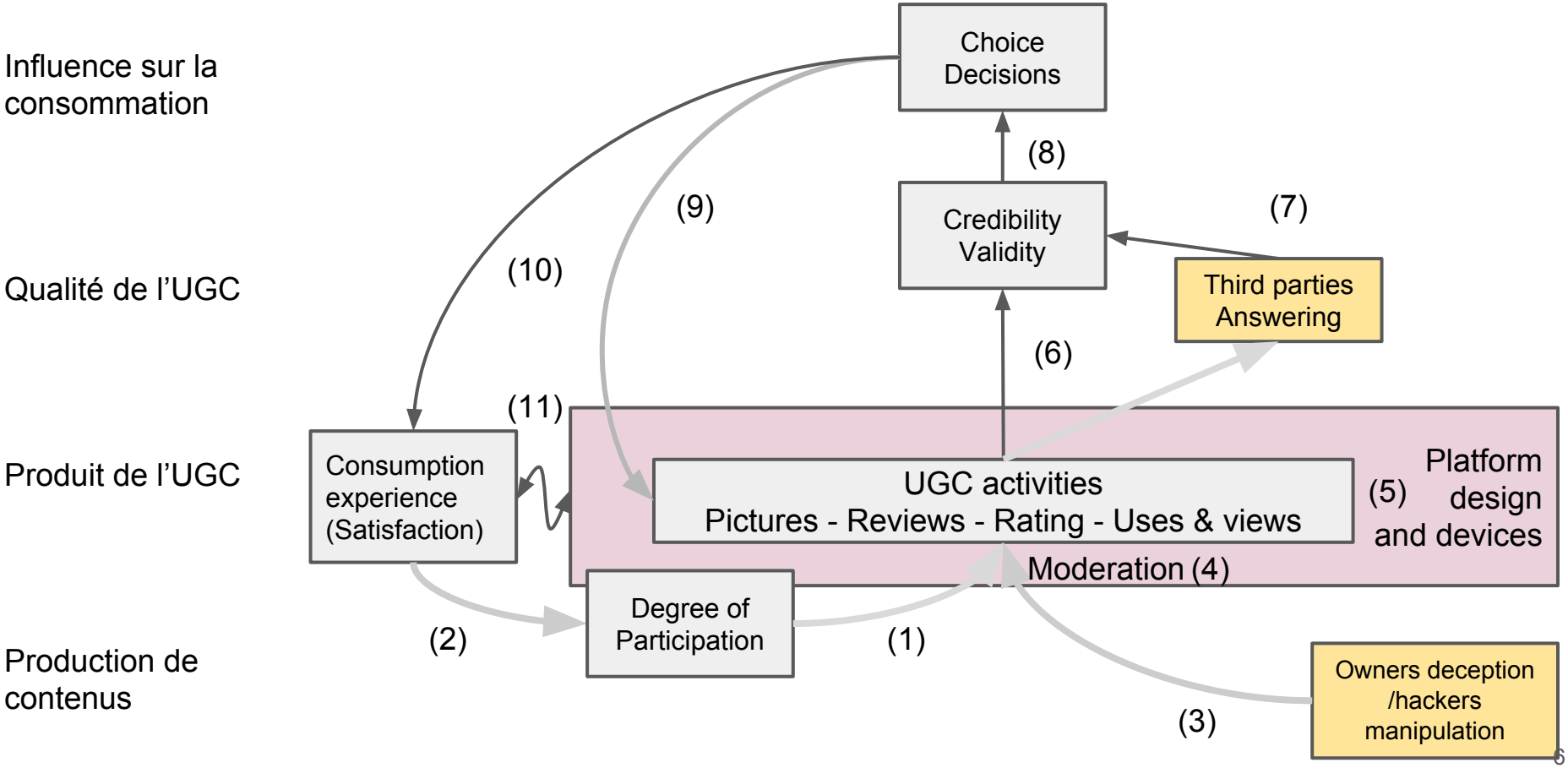
Je souhaiterai que la réception de votre quotidien soit améliorée .

auteur de la monographie
Saint-Chels en Quercy - son Histoire 350 pages

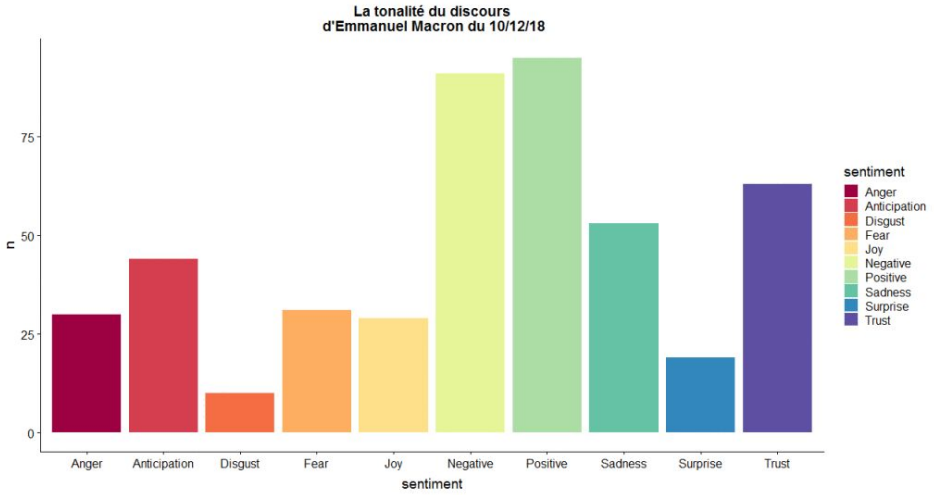


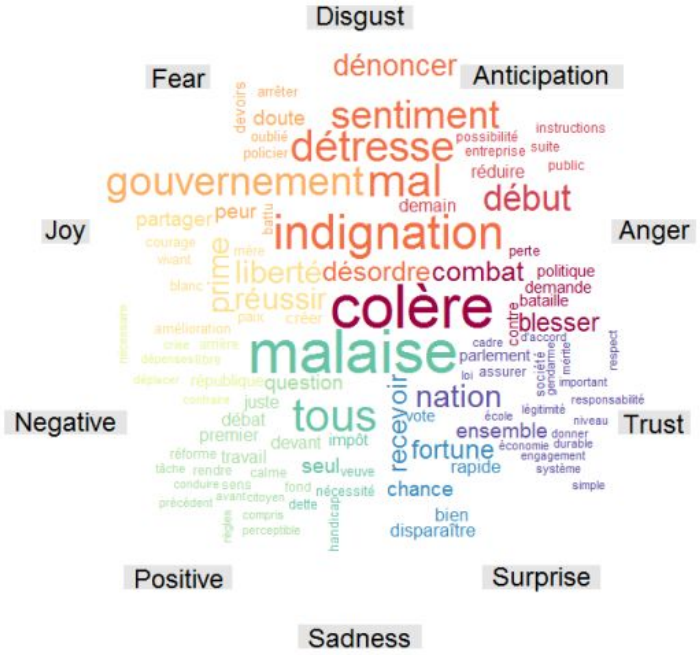
Détecter et écouter

UGC, rating, reviews, stories



Même macron (sentiment NRC)

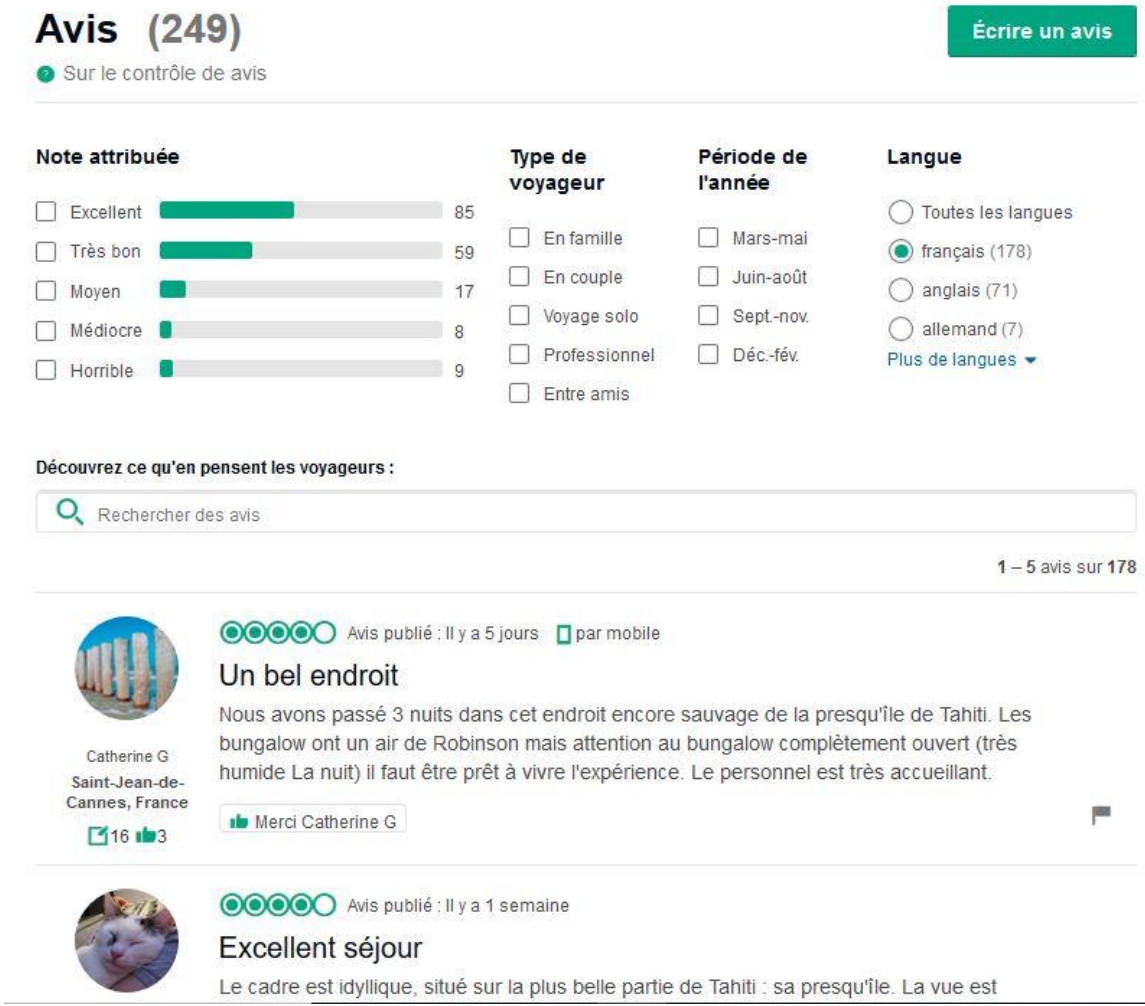


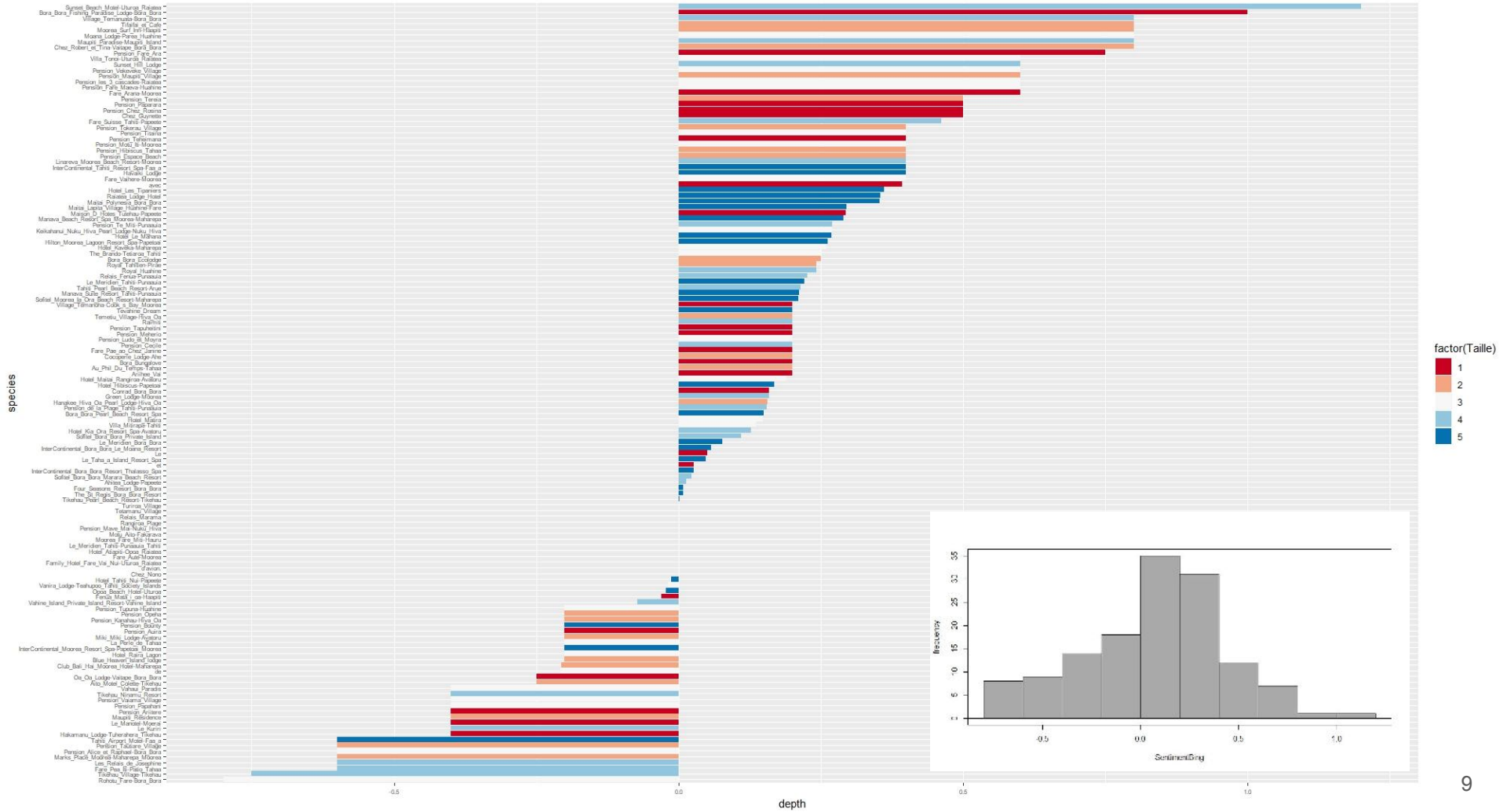


La dictature des avis

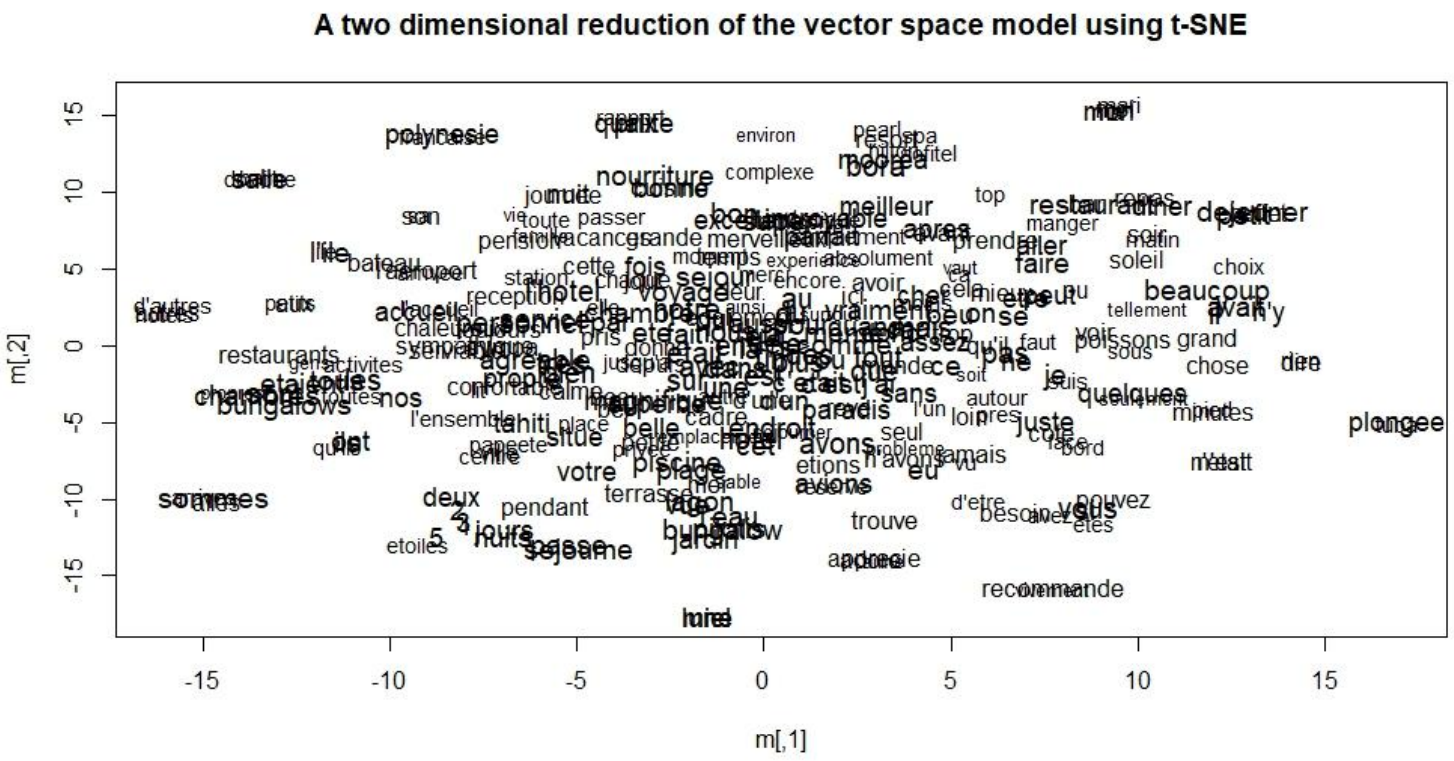
Analyse

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

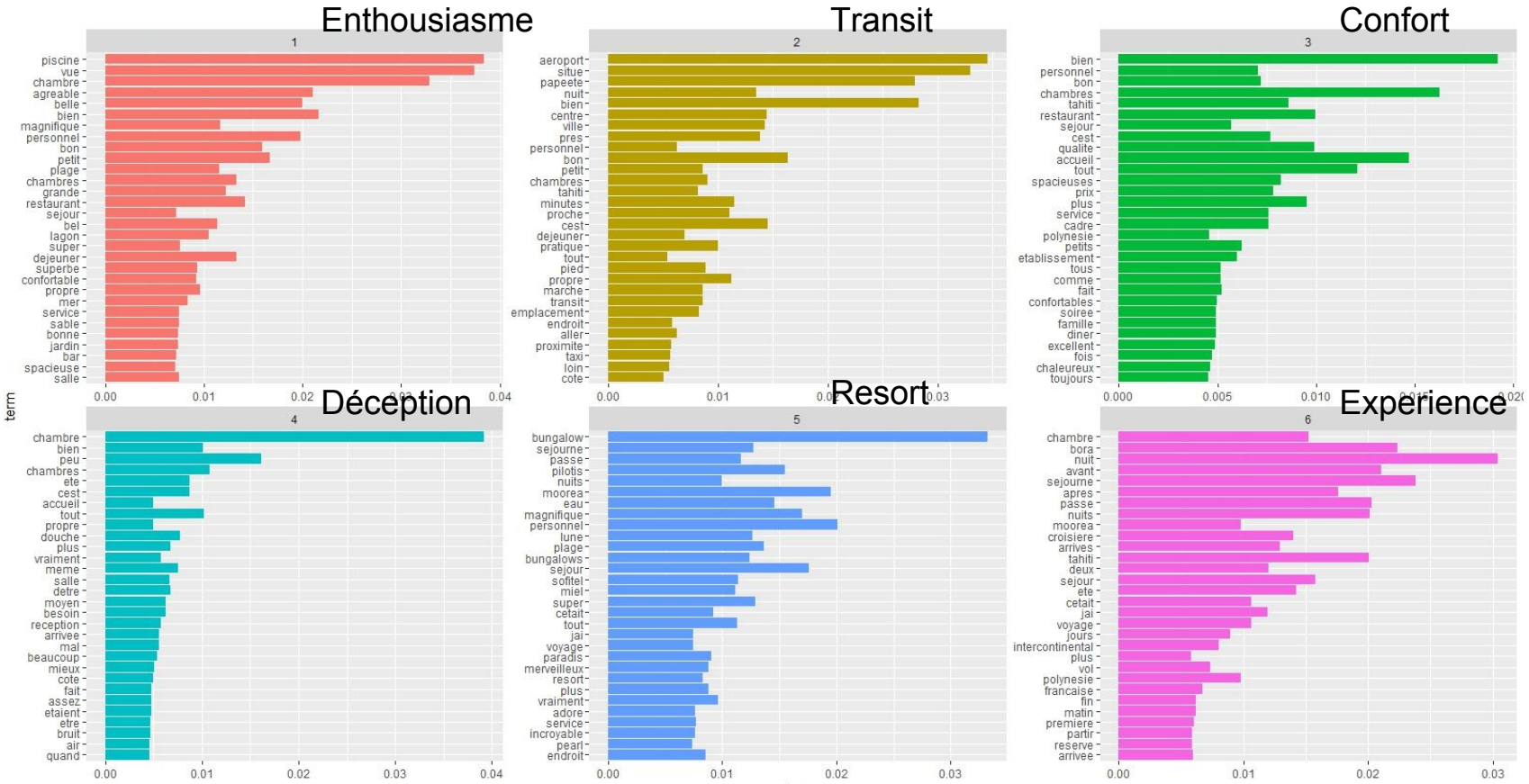



species
depth
factor(Taille)
1
2
3
4
5
frequency
SentimentDing

vectoriser le discours : l’essor du NLP



Topic Analysis des hôtels de Tahiti



Réparer et agir

Des innovations

Réclamer mais aussi réparer

- Plateforme de litigations
- Self-care
- ….

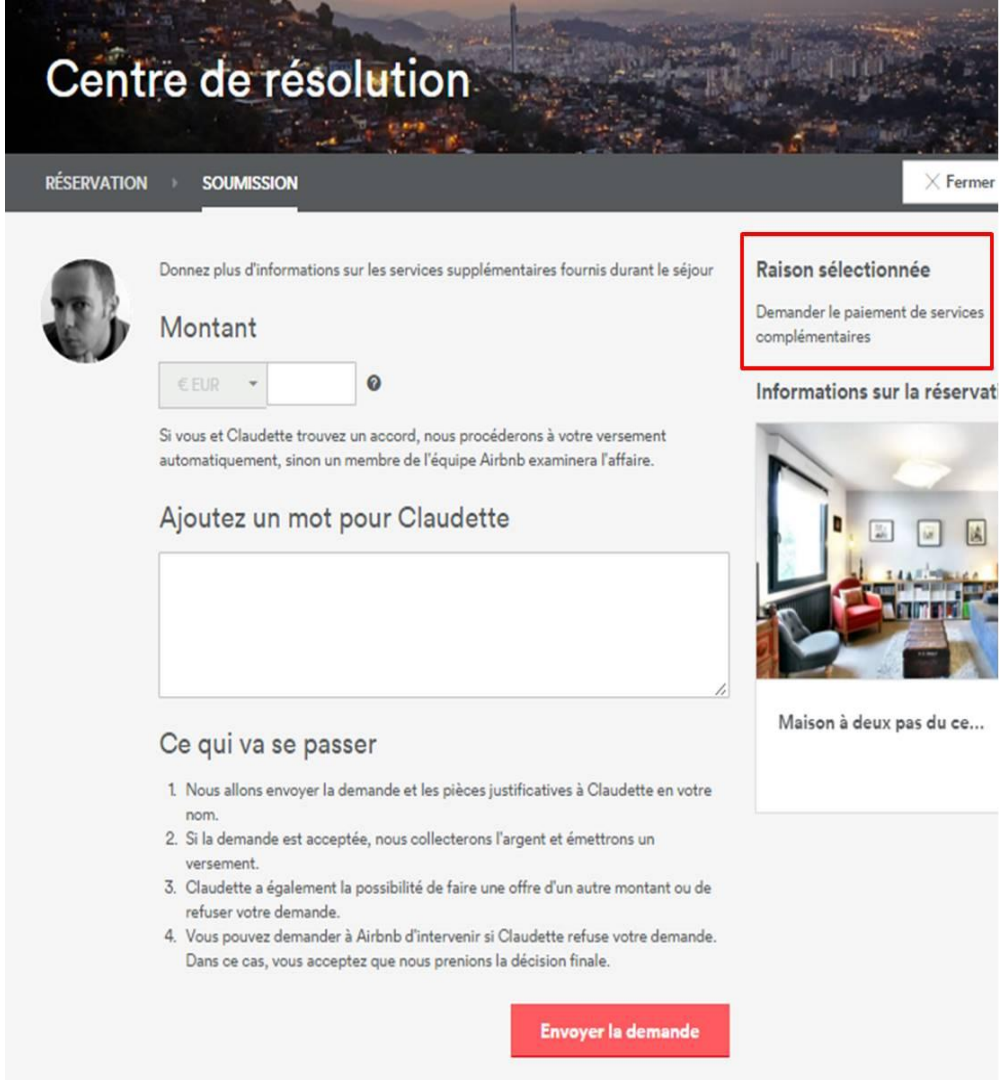
=> par quel canal ?

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:

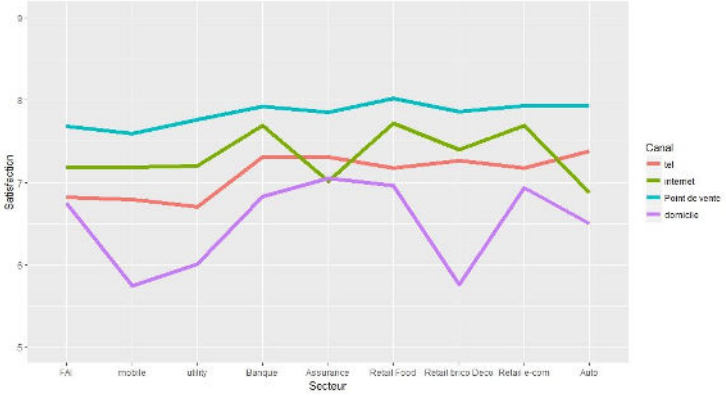
6,4 millions de visiteurs uniques sur la plateforme (2016 - février 2018)	**2 000** plaintes déposées chaque mois	**24 000** plaintes déposées au cours de la première année de fonctionnement	**71 %** des utilisateurs interrogés ont trouvé la plateforme utile

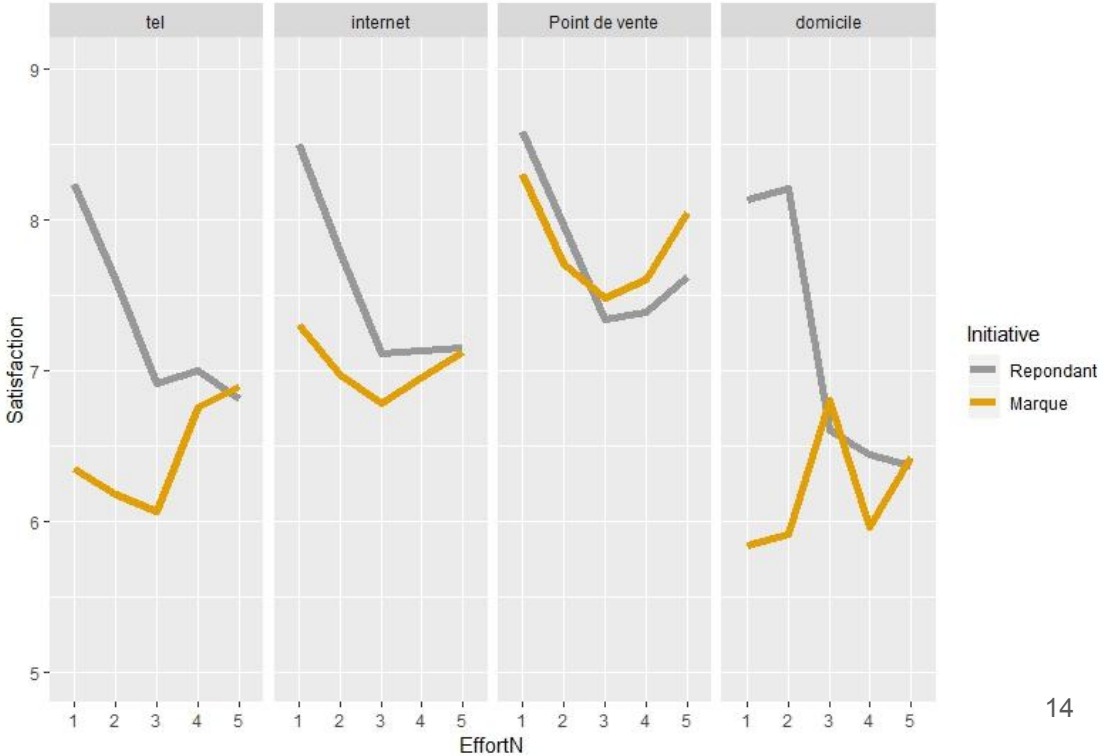
De toute évidence, les clients considèrent le RLL comme l'élément clé d'un environnement d'achat fiable. Les entreprises qui n'en profitent pas risquent de laisser passer une opportunité.



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

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

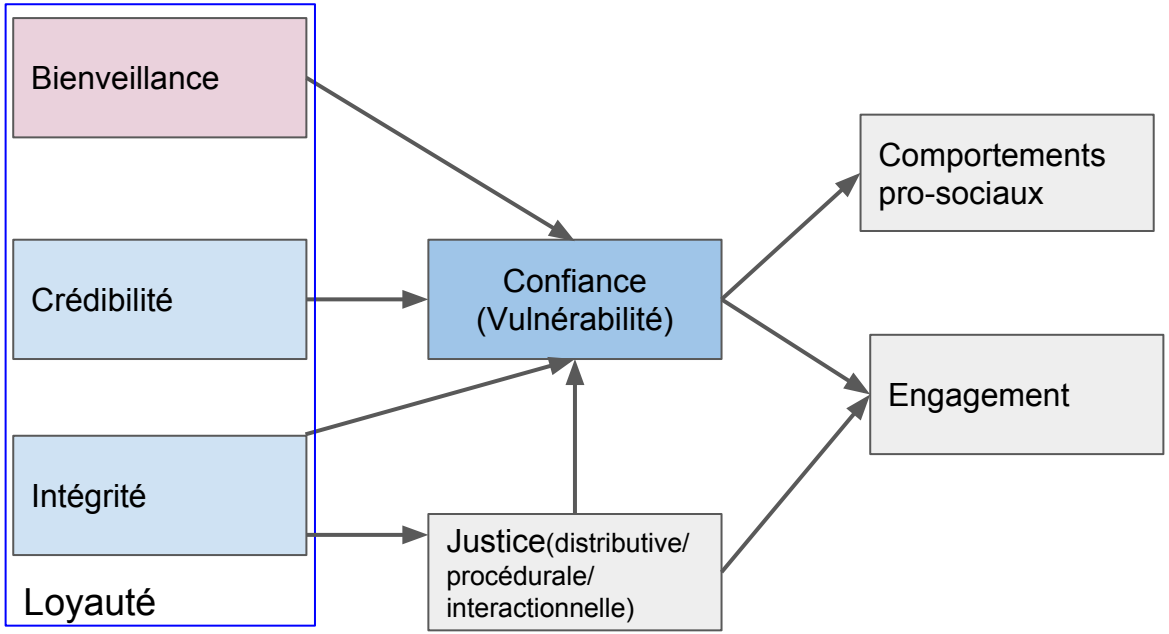


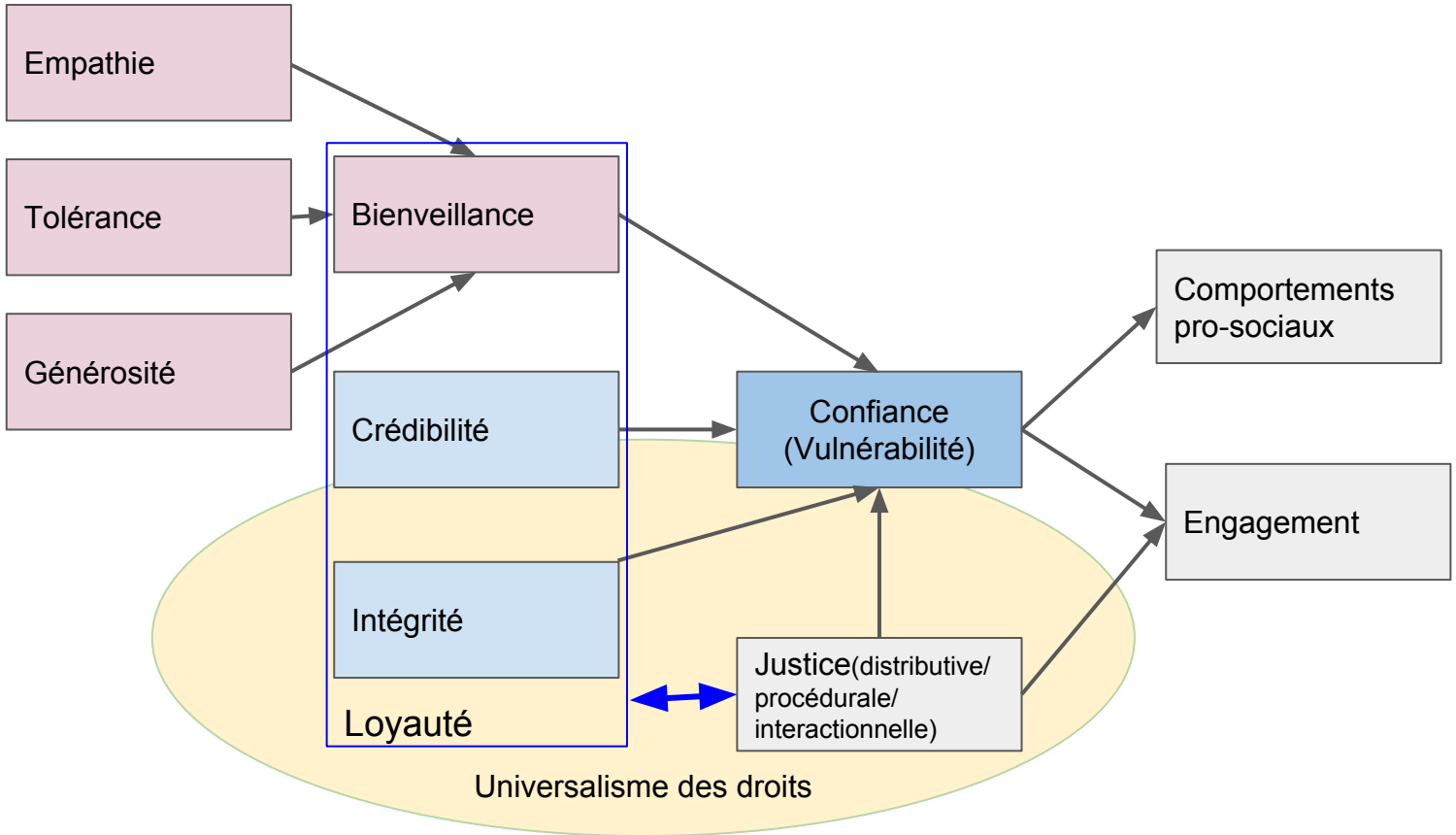


Source CxMachine - BVA ~= 350 000 obs.

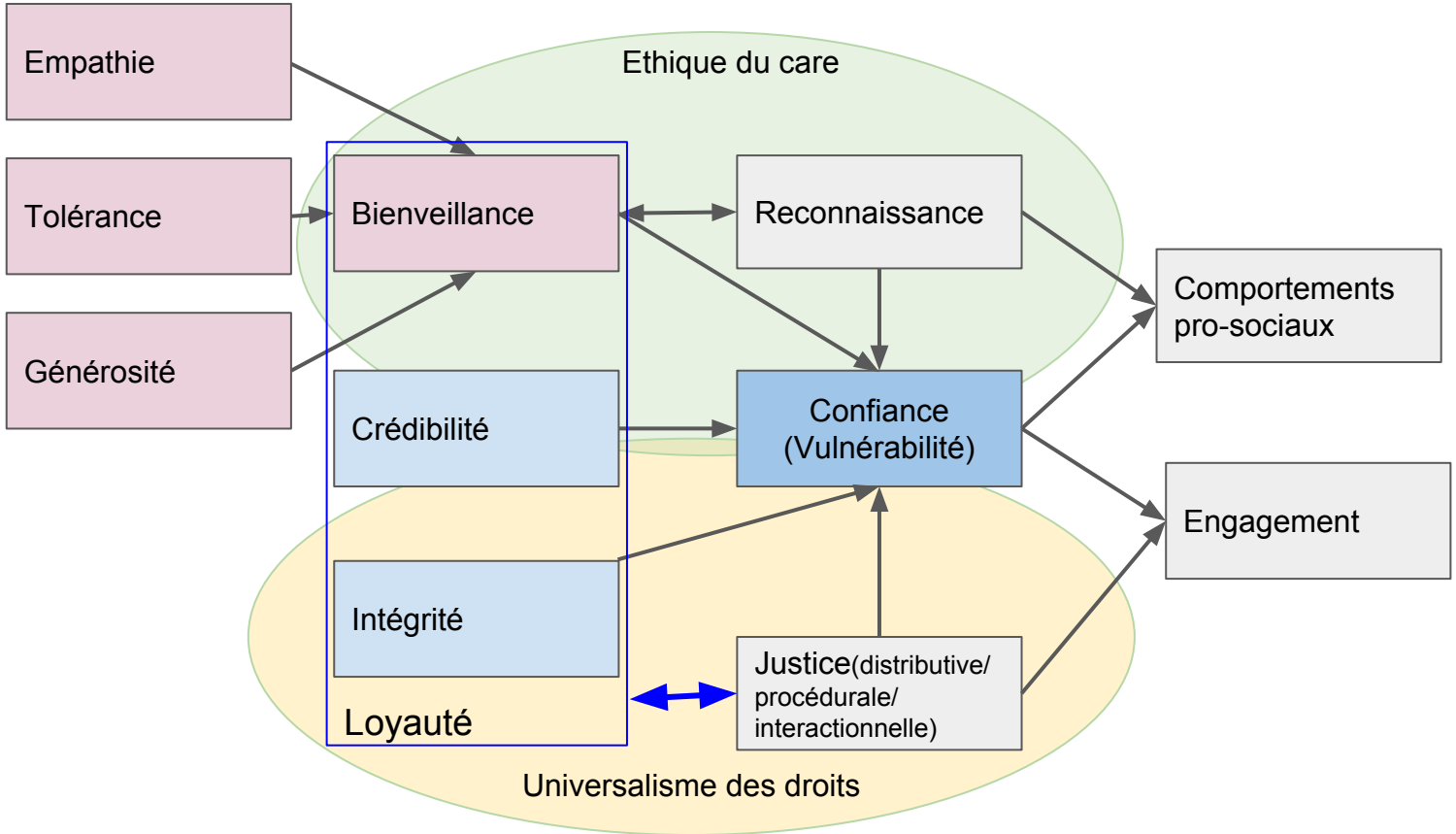
Transformer le management

Modèle de base (Colquitt, Rodell 2011)




Empathie
Tolérance
Générosité
Bienveillance
Crédibilité
Intégrité
Loyauté
Confiance
(Vulnérabilité)
Justice(distributive/
procédurale/
interactionnelle)
Comportements
pro-sociaux
Engagement
Universalisme des droits

Un seul enjeu : la confiance



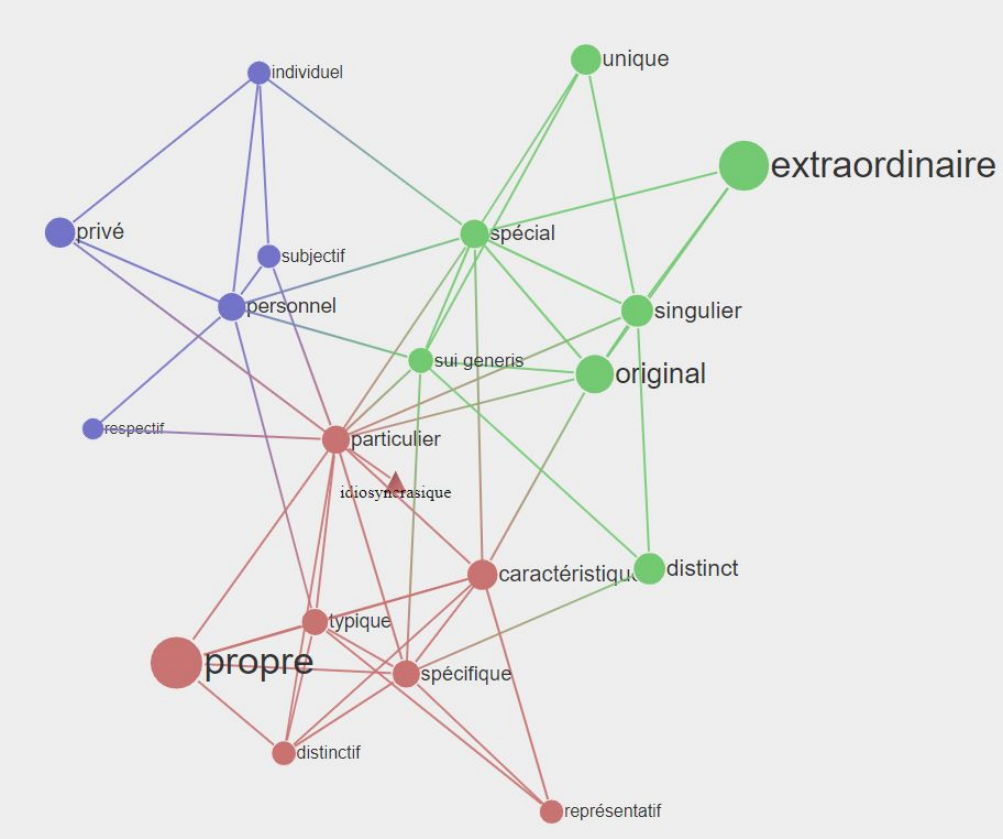
La réclamation comme innovation

- 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 : **systématiser** 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 "**IDIOSYNCRASIE,**, subst. fém."

A. – *MÉD.* Prédisposition 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 ds*Nouv. 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. ii).