

#RéclamationsClients

La réclamation est l'expression d'un **mécontentement** adressé à un organisme concernant ses produits/services, et de laquelle une **réponse** ou une solution est **attendue** par le client.

L'attitude des français vis-à-vis de la réclamation

Etude Qualimétrie 2018 / 1300 répondants / Représentatif de la population française +18 ans (âge, sexe, CSP)

LES MÉCONTENTS : DES RÉCLAMANTS EN PUISSANCE

Au cours des 12 derniers mois

72% ont eu envie de manifester leur mécontentement envers une marque, une enseigne, un organisme

Ils l'ont fait 2,7 fois en moyenne.



UNE DÉMARCHE QUI VA DEMANDER UN EFFORT

Les 2 phrases qui résument votre état d'esprit avant de faire une réclamation ?

Ca va être LONG	35%
Je vais devoir me JUSTIFIER	32%
Ca va être COMPLIQUÉ	29%

PLUS D'UN CLIENT SUR TROIS EST UN DÉTRACTEUR SILENCIEUX

Au cours des 12 derniers mois

37%

des mécontentements ne sont pas exprimés



Le parcours du “réclamant”

LES RÉSEAUX SOCIAUX : UTILISÉS PAR 1 FRANÇAIS SUR 2

58%

des réclamants se sont déjà manifestés au moins une fois sur les réseaux sociaux



LES RÉSEAUX SOCIAUX, L'ULTIME RECOURS

Vous êtes **IRRITÉ** par la manière dont la demande a été traitée

49%

Vous n'êtes **PAS SATISFAIT** de la solution apportée

45%

Vous êtes **SANS RÉPONSE** via les autres médias

30%

Vous voulez partager votre expérience, faire du **BUZZ**

18%

Pourquoi faire de la réclamation une priorité ?

BIEN GÉRER UNE RÉCLAMATION, RENFORCE LA FIDÉLITÉ DU CLIENT

86%

des réclamants ont une image renforcée et souhaitent rester fidèles



Si la réclamation s'est bien passée

FAITES DE LA GESTION DE LA RÉCLAMATION UN LEVIER D'ACQUISITION

Mauvaise gestion

» 87% en parlent autour d'eux, à 8 personnes en moyenne

Pour 100 réclamations traitées KO → 696 personnes

Bonne gestion

» 75% en parlent autour d'eux, à 5,8 personnes en moyenne

Pour 100 réclamations OK → 435 personnes

2/2

Prochain CCB : Gamification & émotion en point de vente

31 janvier 2019, Lille

7 février 2019, Paris