



# La gestion des réclamations clients en 2018

Enquête réalisée par Internet du 17 septembre au 26 novembre 2018 auprès des entreprises adhérentes à l'AMARC  
135 entreprises répondantes

## Des pratiques renforcées au sein des entreprises

**70%**

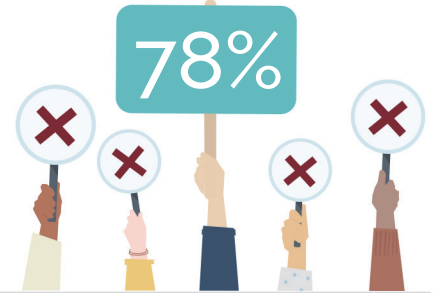
des entreprises ont une **définition formalisée** de la réclamation

➤ +13 points depuis 2010



Présence d'un **médiateur** (en 2018)

➤ +43 points depuis 2010

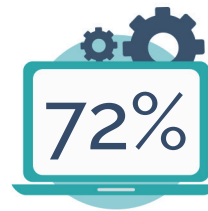


**88%**

➤ +15 points depuis 2010

des entreprises ont un service Réclamations habilité à traiter les réclamations.

Par ailleurs, **36%** considèrent que le volume de réclamations est croissant depuis quelques années.



Connexion de l'outil de gestion des réclamations à la **base de données clients** (en 2018)

➤ +10 points depuis 2010

## La montée des réseaux sociaux



**87%**

des entreprises prennent connaissance des réclamations laissées sur les **réseaux sociaux**

➤ +18 points depuis 2010

des entreprises reçoivent des réclamations par les réseaux sociaux

**47%**

➤ +12 points depuis 2010

## Le traitement des réclamations en quelques chiffres

**57%**

des entreprises accusent systématiquement réception des réclamations ➤ +28 points depuis 2010

**64%**

informent de l'avancée du traitement

**57%**

communiquent à leurs clients des engagements en termes de délais de réponse

*Délais moyens, tous canaux confondus : 7 jours*

*Délais moyens par canaux : courrier 10 jours / mail 7 jours / téléphone 5 jours / réseaux sociaux 2,5 jours*

**63%**

des réclamations sont favorables aux clients

**1/3**

des réclamations donne lieu à un dédommagement





## Des axes de progression identifiés

### TOP 3 des citations des entreprises



la **réactivité**,  
les délais de  
réponse



la **qualité** du  
traitement des  
demandes



le **suivi** tout  
au long du  
traitement

## Les réclamations comme levier d'amélioration de l'expérience client



**75%**

considèrent les  
réclamations  
comme un levier  
d'amélioration des  
produits / services,  
process de gestion  
ou pratiques  
commerciales

➔ *Inférieur à 50%  
en 2010*

*Une véritable prise de  
conscience en 8 ans !*



**86%**

des entreprises  
réalisent une  
analyse des  
motifs

➔ *+24 points  
depuis 2010*

## Une culture client à développer



**45%** des entreprises  
sensibilisent aux  
réclamations la **totalité**  
de leur personnel en  
contact avec les clients

**41%** des entreprises  
ont une **diffusion large**  
du **reporting** dédié aux  
réclamations



**73%** des **CODIR / COMEX** sont  
destinataires de ce reporting

**Des indicateurs  
de performance à  
généraliser**



Les mesures  
réalisées  
par les  
entreprises

- ➔ **63%** Enquête de satisfaction réclamants
- ➔ **21%** Coût de gestion
- ➔ **11%** Fidélité Post-Réclamation
- ➔ **6%** ROI

➔ Résultats comparés à la précédente  
enquête AMARC de 2010