



GESTION

LITIGES CLIENTS



Objectifs

Anticiper et structurer la gestion des réclamations et litiges clients dans le cadre de votre activité. Une marque responsable et professionnelle doit savoir gérer avec amptahie, efficacaté et stratégie les situations délicates: retours, retards, produits défectueux, insatisfaction...





Typologie de litiges possibles

Produit non conforme ou défectueux
Taille ou couleur incorrecte
Retard de livraison ou colis perdu
Erreur de commande/ Facturation
Réaction à une campagne de communication mal perçue
Mécontentement sur un service

Procédure de traitement des réclamations

Etapes de traitement
Délai moyen de réponse
Canaux de réception
Modèle de réponse client





Répartition des rôles

Qui gère le service client?
Quelle coordination entre les pôles (com, RH, commerce)?
Cas d'escalade (transfert à un supérieur ou un responsable)



Communication de crise

Réponse sur les réseaux sociaux
Prise de parole officielle
Gestion d'image de marque/réputation



Politique de prévention

Engagement qualité/ Charte client
Formation du personnel
FAQ/ Notice claire
Système de notation ou d'avis client avec suivi



Indicateurs de suivi

Nombre de réclamations traitées/ mois
Délai moyen de résolution
Taux de satisfaction après traitement
Taux de clients récupérés/fidélisés



CONSEILS

Document structuré
Modèle de fiche de traitement d'un litige
Ajout possible de visuels

Un bon service client ne vise pas l'absence de litiges, mais leur gestion intelligente et humaine. Une erreur bien gérée peut renforcer la fidélité du client !