

# Gestion des Réclamations Clients

Améliorer la Satisfaction Client et  
Fidéliser

# Introduction

Définition de la réclamation client.

Importance de gérer efficacement les réclamations.

# Processus de Gestion des Réclamations

## Réception de la Réclamation

- Canaux de réception (téléphone, e-mail, réseaux sociaux).

## Enregistrement et Classification

- Utilisation d'un CRM pour enregistrer et suivre les réclamations.

## Analyse et Investigation

- Identification des causes sous-jacentes.

## Résolution

- Propositions de solutions adaptées.

## Suivi et Fermeture

- Confirmation de la satisfaction du client avec la solution proposée.

# Outils et Techniques

Logiciels CRM.

Formulaires de feedback.

Méthodes d'analyse des causes racines (diagrammes d'Ishikawa, 5 pourquoi).

# Cas Pratiques

Exemples de réclamations courantes et de leur gestion.  
Études de cas de résolutions réussies.

# Indicateurs de Performance

Taux de résolution des réclamations.

Temps moyen de résolution.

Niveau de satisfaction post-réclamation.

# Conclusion

Récapitulatif des points clés.

Importance de l'amélioration continue.

Encouragement à adopter une approche centrée sur le client.