

Scénario d'une gestion de réclamation clients

Contexte de départ :

Premier acte ⇒ Entretien de vente dans un magasin hifi vidéo

VENDEUR : Bonjour Monsieur, puis je vous aider ?

CLIENT : Bonjour, je recherche un appareil photo numérique

VENDEUR : Avez-vous une idée de marque précise ?

CLIENT : Non, pas vraiment, je voudrais un appareil de bonne qualité.

VENDEUR : Voulez-vous un appareil professionnel ou familial ?

CLIENT : Je voyage beaucoup, je veux un appareil professionnel.

VENDEUR : Vous voyagez souvent ?

CLIENT : Oui assez, je suis retraité et j'aime les îles exotiques. Je prends des clichés de paysages, d'animaux et d'oiseaux.

(Le vendeur hoche la tête en signe d'acquiescement).

VENDEUR : Pourriez-vous me préciser ce que vous recherchez, car nous vendons de nombreuses gammes d'appareils photo.

CLIENT : Bon, très bien ! J'aimerais que cet appareil soit léger pour pouvoir l'emporter facilement dans toutes mes sorties, tout en ayant une technologie de pointe.

VENDEUR : Vous avez besoin d'un grand angle ?

CLIENT : Oui, en effet...

VENDEUR : Vous avez besoin de l'option retardateur ?

CLIENT : Oui, cela me permettra de me prendre en photo avec ma femme !

VENDEUR : Alors, si je résume bien vos propos, vous êtes à la recherche d'un appareil photo numérique haut de gamme qui soit léger, avec un objectif grand angle et un retardateur.

CLIENT : Tout à fait.

VENDEUR : Je vous propose ce modèle, un vrai bijou qui correspond parfaitement à ce que vous cherchez. C'est le LIMUX TZ3.

CLIENT : Oui, mais son prix ne me convient pas du tout !

VENDEUR : Ah ! Bon alors, j'ai en ce moment le CANON 45 (Emphase sur la marque CANON) en promotion, qui conviendrait également.

Je pense que vous saurez l'apprécier puisque vous recherchez la qualité et que vous aimez les beaux paysages exotiques, très lumineux.... Faites donc un essai. Le CANON 45 a un boîtier qui ne pèse que 225g, il est donc très léger pour vos sorties, une bonne prise en main, une option retardateur très pratique à utiliser, et un grand angle pour vos photos de paysages. Et en plus il dispose d'un écran LCD de 7,6 cm.

CLIENT : (montrant un certain intérêt, mais il veut s'assurer davantage) Ah oui, ça c'est bien car j'oublie parfois mes lunettes ! Quel est le nombre de pixels ?

VENDEUR : 7.200.000 pixels, ce qui vous permettra d'obtenir une qualité optimale pour vos clichés.

CLIENT : C'est parfait !

VENDEUR : De plus, le CANON 45 vient de recevoir le TIPA AWARD 2015 du meilleur appareil photo numérique dans sa gamme de prix.

CLIENT : Je le prends !

VENDEUR : Vous faites le meilleur choix monsieur, cet appareil va parfaitement convenir à un photographe expert comme vous !

CLIENT : Merci !

VENDEUR : Je vous accompagne à la caisse. Je vous souhaite de prendre de belles photos souvenirs pour votre prochain voyage ! Merci de votre confiance et à bientôt.

CLIENT : Au revoir.



Le client a effectivement acheté le CANON 45 mais quelques semaines plus tard des problèmes techniques surgissent (retardateur).

VENDEUR : Bonjour Monsieur, en quoi puis je vous aider ?

CLIENT : Bonjour, j'ai acheté cet appareil chez vous il y a 3 semaines et j'ai déjà un souci.

VENDEUR : De quel souci s'agit-il ?

CLIENT : Le retardateur ne fonctionne pas.

VENDEUR : Ah ! J'en suis désolé. Nous allons faire un test. Pouvez-vous me montrer comment vous avez procédé pour utiliser le retardateur ?

CLIENT : J'ai fait tel que votre collègue me l'avait montré ! Vous pensez peut-être que je ne sais pas me servir de mon appareil photo.

VENDEUR : Tel n'est pas mon propos Monsieur, je peux vous l'assurer. Mais parfois nous avons eu le cas de personne qui n'avait pas toujours intégré du premier coup le maniement du retardateur. En vous laissant le manipuler, cela me permettra de voir si c'est l'appareil qui a un dysfonctionnement ou bien si c'est la manipulation qui est en cause.

CLIENT : Franchement, je ne me rappelle plus trop comment j'ai fait.

VENDEUR : Très bien, nous allons donc faire un essai ensemble.

CLIENT : Oui si vous voulez mais je vous dis qu'il ne fonctionne pas.

VENDEUR : Je ne mets pas votre parole en doute Monsieur. C'est juste pour vous faire gagner du temps en cas de véritable dysfonctionnement de l'appareil.

Le vendeur et le client font une première tentative avec le retardateur. L'appareil fonctionne correctement.

CLIENT : Non, mais je peux vous assurer qu'il n'a pas fonctionné quand je suis partie en vacances avec ma femme.

VENDEUR : Très bien, nous allons faire une autre tentative.

A la deuxième tentative, le retardateur ne fonctionne effectivement pas.

CLIENT : Ah ! Je vous l'avais bien dit. Je ne suis pas totalement idiot, vous savez.

VENDEUR : Je pense, en effet, qu'il y a un dysfonctionnement de l'appareil. Je vais devoir l'envoyer au service après-vente de CANON. Avez-vous votre ticket de caisse s'il vous plaît Monsieur ?

CLIENT : Non, je l'ai égaré. Ne me dites pas que, du coup, la réparation ne peut pas se faire ! Je suis assez déçu d'être obligé de vous rapporter mon appareil photo au bout de trois semaines seulement. Si, en plus, vous me dites qu'à cause de l'absence du ticket de caisse, vous ne pouvez rien faire... je crois que je vais finir par m'énerver !

VENDEUR : Aucun souci Monsieur. Pouvez-vous me donner votre nom de famille ainsi que votre adresse car vous devez être dans notre fichier client et je vais donc pouvoir retrouver une preuve de votre achat dans nos stocks.

CLIENT : Ah ! ouf, vous me rassurez ! Je suis Monsieur Jean Michel Denis et j'habite à Royan.

VENDEUR : Très bien, je vous ai retrouvé dans nos fichiers. Je vais donc envoyer dès aujourd'hui votre appareil et je pense que nous l'aurons d'ici 48 heures car cela ne doit pas être un gros problème puisque le retardateur a fonctionné. Il doit y avoir un tout petit réglage à faire.

CLIENT : 48 heures, vous êtes sûr ? Car je repars en vacances avec ma femme la semaine prochaine et j'aimerais pouvoir me servir de l'appareil photo.

VENDEUR : Sûr et certain Monsieur Denis. J'ai votre numéro de téléphone sur votre fiche et je vous garantis que je vous appelle d'ici 48 heures. Je vais faire le maximum pour que vous puissiez être pleinement satisfait de notre service SAV.

CLIENT : Bon, je vous fais confiance mais franchement c'est un peu décevant !

VENDEUR : Pour effacer cette petite mésaventure, je vous offrirai une carte mémoire pour vos prochaines photos.

CLIENT : Très bien, c'est sympathique de votre part et en même temps, vous n'êtes pas dans l'appareil photo. Donc, ce n'est pas de votre faute.

VENDEUR : Certes mais la politique de notre enseigne c'est que le client soit toujours satisfait et nous nous efforçons de vous fournir un service irréprochable.

CLIENT : J'attends donc votre appel.

VENDEUR : Oui, Monsieur Denis, je vous appelle après demain et même peut-être demain si j'ai des informations.

CLIENT : Ok. A demain alors j'espère. Au revoir.

VENDEUR : Au revoir Monsieur Denis. Passez une bonne journée. Au plaisir de vous revoir dans notre magasin.



Quelques conseils face à une réclamation

- Ecouter jusqu'au bout, votre interlocuteur a besoin de s'exprimer.
- Prouvez votre intérêt en prenant des notes.
- Comprenez votre interlocuteur et dites-le-lui, reformulez son sentiment : ex « je comprends que vous soyez en colère ».
- Présentez des excuses.
- Orientez-vous vers une solution.

Grille d'analyse d'une communication orale en face à face Employé / Client à utiliser lors de la réalisation de votre scénario

Analyse	Oui	Non	Remarques
L'employé est-il à l'aise ?			
Le niveau de langage est-il adapté : • Au client • A la situation • Au contenu du message ?			
L'employé a-t-il • Utilisé un débit de paroles facile à écouter • Utilisé des signes non verbaux pour appuyer son discours ?			
L'employé • S'est-il adaptée aux réactions du client ? • A-t-il pratiqué le questionnement ? • A-t-il pratiqué la reformulation ?			

Les mots à éviter lors d'une réclamation :

Les mots noirs :

Qui jettent de l'inquiétude chez le client :

Ex. : objection – réclamation – souci – panne – ennui – inconvéient – contrariété – risque – danger – regret – reproche

Il faut au contraire ne pas avoir peur de répéter des mots qui rassurent :

Ex. : tranquille – rassuré – sécurité – avantage – confiance – satisfaction

Au lieu de "Ne vous faites pas de soucis, vous n'aurez pas d'ennuis."

Mieux vaut dire "Je tiens à vous rassurer, vous pouvez être tranquille."

Les mots négatifs :

Non - ne pas - pas du tout - pas d'accord

Les phrases du genre : "Est-ce que vous n'auriez pas besoin de ..." qui attirent le "non" du client.

Les mots dubitatifs :

il me semble que – si – je crois que – peut-être – sans doute – évidemment – franchement – honnêtement – un peu – malgré tout – quand même

Les mots agressifs :

Personnellement – j'estime – croyez-en mon expérience – je vais vous prouver que – car le "moi" est haïssable.

Sans parler des : je vous arrête – je vous coupe – vous avez tort – c'est faux – c'est inexact – c'est impossible