

TP de la SÉANCE N°

DATE



C.3. PÔLE VENDRE

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Objectifs et compétences à acquérir et/ou à développer :

C.3.2.6. Traiter les réclamations

- Y Identifier les réclamations
- Y Traiter les réclamations



Professeur : M-A. DUPUIS

Travail à faire :

Vous avez maintenant compris le mécanisme de la gestion de la réclamation clients. Par groupe de 2, 3 ou 4 vous allez créer un scénario de vente qui exposera une situation de réclamation d'un client.

1. Constitution du groupe et attribution du rôle à chacun

Vous constituez votre groupe et attribuez un rôle bien déterminé à chacun.

2. Détermination de la situation de départ : Planter le décor

Vous expliquez en quelques lignes quelle est votre situation de départ

Exemple de groupe de 3 : un couple vient au magasin car madame a offert une télévision à monsieur pour qu'il puisse suivre les matchs de l'Euro 2016. La télévision a un problème, ce qui crée une vraie tension dans le couple. Monsieur souhaitait en effet un écran plus grand que ce que Madame a acheté.... A vous d'imaginer la suite.

3. Rédaction du script

Prenez le temps d'écrire pour chacun d'entre vous les phrases que vous aurez à prononcer.

4. Mise en scène

Vous jouerez ensuite votre script devant la classe et vous serez filmé par Alexandre de manière à pouvoir corriger vos défauts de langage, votre paralangage et votre attitude vis-à-vis des clients.

5. Vote pour choisir le meilleur scénario

Le meilleur scénario remportera un prix (à définir en fonction des goûts du ou des vainqueurs)

Alternative possible : réaliser une animation sur PowToon pour mettre en scène votre scénario.

Vous disposerez d'un exemple de vidéo et d'un tutoriel pour réaliser l'animation.

Exemple vidéo :

Tutoriel PowToon :



Rappel : Les 3 types de réclamation client

La réclamation de bonne foi (fondée ou non)

Le client utilise correctement un produit qui tombe en panne rapidement ou qui a un défaut. Les garanties légales et contractuelles peuvent être engagées.

La réclamation de mauvaise foi

Une mauvaise utilisation du produit par le client a entraîné un dysfonctionnement et le client ne veut pas reconnaître sa responsabilité.

La réclamation portant sur la faute du vendeur

Le vendeur a dissimulé certaines informations ou n'a pas assez insisté sur d'autres (précautions lors de la mise en service, lors de l'utilisation...), ce qui a entraîné un dysfonctionnement ou une perte de qualité du produit ou l'a rendu inutilisable.

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dashed lines.

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dashed lines.