



Le règlement des litiges : levier de la relation client

publié le 27/07/2015 - mis à jour le 06/08/2015

Descriptif :

Un article Marketing et Innovation : Le règlement des litiges de consommation est LE sujet de la rentrée 2015 en matière de relation client. Utile pour traiter la gestion des réclamations en bac pro commerce

Le règlement des litiges de consommation est LE sujet de la rentrée 2015 en matière de relation client. A partir de septembre, dans toute l'Europe, les e-commerçants et, plus généralement toutes les entreprises qui ont une activité de commerce, auront 4 mois pour se mettre en conformité avec la nouvelle législation sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation (RELC). Concrètement, elles devront revoir tout leur process de gestion des insatisfactions de leurs clients : du traitement des réclamations au règlement des litiges par voie de médiation.

Le règlement des litiges de consommation est au cœur de la relation client

Schématiquement, la dynamique de relation client de l'entreprise prend la forme d'une pyramide à 3 étages :

- La qualité de l'offre
- La qualité des relations
- La qualité du dialogue

Indissociables, ces trois étages constituent les 3 leviers qui permettent de générer la confiance dans la relation du commerçant avec ses clients.



**Académie
de Poitiers**

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.