

Check-list: maîtriser les feed-back et les réclamations

Les interrogations suivantes peuvent aider à analyser le comportement actuel face aux feed-back et aux réclamations et à identifier les mesures requises.

Questions	Mesures requises
Encourager à donner un feed-back	
Encourageons-nous nos clients à exprimer activement et régulièrement leur avis et leurs observations? Par exemple via des affiches, dans des prospectus, sur le site Internet, lors d'entretiens personnels.	
Réception du feed-back	
Où sont réceptionnés les feed-back et les réclamations?	
Qui répond aux feed-back et aux réclamations?	
Comment sont répartis les responsabilités et le traitement organisationnel?	
Connaissons-nous les techniques d'entretien nous permettant de réagir de façon appropriée aux réclamations? Par exemple, techniques de questionnement et astuces pour l'écoute active.	
Traitement du feed-back et réaction	
Procédons-nous selon le principe CIMESS? Autrement dit: rester Calme, montrer de l'Intérêt, susciter des émotions par les Mots, faire preuve d'Empathie, proposer des Solutions, faire une Synthèse finale.	
Avons-nous défini un calendrier pour le traitement de la réclamation?	
Tous les collaborateurs concernés connaissent-ils les solutions pour les cas de réclamation courants?	
Notre entreprise accorde-t-elle une grande importance à ce que les réclamations soient traitées rapidement, de façon irréprochable et avec amabilité?	
Comment pouvons-nous tenir notre promesse?	
Evaluation du feed-back	
Combien de réclamations recevons-nous?	
Sur quoi portent les réclamations des clients? Quelles attentes de la clientèle ne sont pas satisfaites?	
Comment réagissons-nous aux réclamations?	
Consignons-nous les problèmes des clients ainsi que nos propositions de solution?	
Quelles conséquences en tirons-nous? Par exemple adaptation des produits, amélioration des processus internes, changement de fournisseur.	

pe – Gestion de la petite entreprise

Edité par PostFinance en collaboration avec l'Institut suisse pour les PME de l'Université de Saint-Gall