

GESTION DE RÉCLAMATIONS CLIENTS

Réclamation n°1 : bouteille endommagée

Demande client :

Bonjour, j'ai acheté une bouteille de kéfir dans mon magasin habituel et celle-ci était endommagée à l'ouverture. Je suis déçu de mon expérience.

Réponse du service client :

Bonjour,

Nous vous remercions de nous avoir signalé cet incident et nous sommes désolés pour la gêne occasionnée.

La qualité de nos produits et la satisfaction de nos consommateurs sont au cœur de nos priorités. Afin de comprendre l'origine du problème, pourriez-vous nous transmettre une photo du produit concerné ainsi que le numéro de lot figurant sur la bouteille ?

À titre commercial, nous vous adressons dès aujourd'hui un bon de réduction valable sur votre prochain achat.

Nous restons à votre disposition et vous remercions pour votre confiance.

L'équipe Relation Client Le Labo du Moulin

Réclamation n°2 : produit difficile à trouver

Demande client :

J'apprécie votre kéfir mais mon magasin n'est jamais réapprovisionné.

Réponse :

Bonjour,

Merci pour votre retour. Votre remarque nous permet d'identifier les points de vente rencontrant des difficultés d'approvisionnement.

Nous avons transmis votre signalement à notre équipe commerciale afin qu'elle puisse échanger avec le magasin concerné.

Nous vous invitons également à nous préciser le nom du point de vente afin de faciliter nos vérifications.

Merci pour votre fidélité et votre aide dans l'amélioration de notre distribution.

Tableau de suivi des réclamations (preuve de pilotage)

Mois	Réclamations	Résolues sous 48h	Taux de résolution
Janvier	18	16	89 %
Février	15	14	93 %
Mars	12	12	100 %
Avril	11	11	100 %

KPI relation client retenus

Indicateur	Objectif
Satisfaction moyenne	> 8/10
Taux de recommandation	> 85 %
Délai moyen de réponse	< 24 h
Délai moyen de résolution	< 48 h
Taux de fidélisation	> 80 %
Réclamations mensuelles	< 15

Commentaire

Contexte du projet Le Labo du Moulin est en forte croissance, ce qui implique mécaniquement une augmentation du nombre de consommateurs et donc de réclamations potentielles. Dans notre plan d'action, nous avons jugé essentiel de proposer un dispositif structuré de traitement des réclamations, à la fois pour protéger l'image de la marque et pour transformer chaque insatisfaction en opportunité d'amélioration.

Place de la trace dans l'exercice Ce document est la traduction opérationnelle de notre stratégie relation client. Il illustre concrètement comment Le Labo du Moulin peut gérer les situations d'insatisfaction de manière professionnelle, cohérente et traçable. Il complète l'outil Excel de mesure de satisfaction : l'un mesure, l'autre agit.

Organisation et contribution personnelle J'ai rédigé ce document en binôme avec Perrine. Nous avons d'abord défini ensemble le processus standardisé en cinq étapes, puis j'ai pris en charge la rédaction des deux réponses types aux réclamations les plus fréquentes — bouteille endommagée et problème de réapprovisionnement — en veillant à adopter un ton professionnel, empathique et orienté solution. Le tableau de suivi mensuel et les KPI relation client ont été construits conjointement.

Contenu justifiant les apprentissages visés Ce document mobilise directement les AC de traitement des réclamations et d'exploitation des outils de relation client. Il contient un processus en cinq étapes clair et reproductible (réception, qualification, réponse sous 24-48h, solution, suivi), deux réponses rédigées illustrant l'application concrète de ce processus, un tableau de suivi mensuel montrant une amélioration progressive du taux de résolution (de 89 % en janvier à 100 % en avril) et un tableau de KPI avec des objectifs précis et mesurables. L'ensemble démontre une approche de la relation client qui va au-delà de la simple réponse au mécontentement : chaque réclamation est documentée, analysée et utilisée pour améliorer l'activité.

Prise de recul et validation Ce que j'ai retenu de cet exercice, c'est l'importance du ton dans une réponse à une réclamation. Lors de la rédaction des réponses types, j'ai fait plusieurs versions avant de trouver le bon équilibre entre professionnalisme, empathie et efficacité. Une réponse trop froide aggrave la situation, une réponse trop longue dilue le message. C'est une compétence rédactionnelle que je perçois comme très transférable, que ce soit en service client, en account management ou en communication d'entreprise.