

Quelques conseils pour traiter les réclamations clients

1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est toute manifestation d'un problème exprimé par un client. Cela peut porter sur un produit défectueux (appareil électroménager qui ne marche pas), sur l'état d'un objet (chaise cassée), sur le manque de propreté ou d'hygiène. Cela peut également porter à ce qu'il était décrit sur vos supports de communication pour présenter votre location et qui ne serait pas conforme à la réalité aux yeux du client.

2. Comment le client manifeste-t-il son mécontentement ?

Il peut vous le communiquer pendant son séjour ou à la fin de son séjour en face à face auquel cas la conversation sera facile à engager. Il peut aussi vous le communiquer après son séjour soit sur des plateformes d'avis soit en vous envoyant un mail ou un courrier.

Dans tous les cas, la règle d'or n°1 est d'être le plus réactif possible face à cette situation pour éviter qu'elle ne se dégrade.

3. Quelle attitude adopter ?

- Manifester à votre client la prise en compte de sa réclamation
- Être réactif. Attention toutefois à bien analyser la situation et ne pas vous précipiter dans la solution ou la réponse à apporter.
- Admettre que le client puisse être contrarié en essayant de se mettre à sa place
- Lui demander d'explicitier son mécontentement. Ne pas hésiter à reformuler pour vous assurer que vous avez bien compris son problème.
- Laisser le bénéfice du doute au client. En cas de doute sur les faits évoqués, rien ne sert de polémiquer car le client aura raison tant que vous ne lui apportez pas la preuve du contraire,
- Profiter de ce mécontentement pour améliorer votre prestation et montrer à votre client que vous êtes y êtes sensible
- Proposer une compensation (geste commercial, offrir une prestation...)
- Ne pas hésiter à communiquer avec votre client sur la suite que vous aurez donné à son mécontentement (si vous avez amélioré votre prestation par exemple).

L'important est que votre client garde une bonne image de vous afin de vous faire bénéficier d'un bouche à oreille positif !

4. Cas des plateformes d'avis

Si un client mécontent dépose un avis négatif, prenez en compte son avis en apportant une réponse objective basée sur des faits. Ne vous emportez pas et donnez le bon exemple (un trait d'humour peut aider à désamorcer une situation délicate). N'oubliez pas que votre réponse est publique et que de potentiels clients vont la lire. Il faut donc répondre à votre "ancien" client mais aussi pensez à rassurer les "futurs" avec le contenu de votre réponse.

5. Archivage des réclamations écrites

Nous vous conseillons d'archiver les réclamations ainsi que leur suivi durant toute la durée du classement soit 5 ans.