

---

## Des clients mécontents coûtent cher

« Les réclamations sont l'expression d'une attente non remplie »

Le texte suivant était écrit dans le « magazine de l'hôtellerie et du tourisme »

### Réclamations

Les réclamations sont embêtantes pour les deux parties. Le client en parle en public et son séjour devient désagréable.

La devise devrait être : **Nous devons agir vite et sans formalités.**

Les études du marché ont montré que seulement 1 sur 25 clients insatisfaits réclame.

Il est plus difficile de répondre à une plainte non exprimée, c'est la forme la plus difficile d'une plainte.

**A SAVOIR :** Les gens parlent 3 fois de quelque chose de bien, sur une mauvaise chose ils en parlent 9 fois. Une réclamation sert à améliorer la relation avec le client. Cette phrase n'est pas à apprendre mais à pratiquer !

### Quelques devises

- Les employés ont le droit de faire des erreurs.
- Nous ne cherchons la cause des erreurs que dans la propre entreprise
- Chaque employé est pareillement responsable pour les réclamations.
- Les clients ne doivent pas être témoin de problèmes internes ou de la recherche des fautes.
- Chaque réclamation est importante et doit améliorer la relation avec le client.
- Chaque employé a la possibilité de réparer l'erreur.
- Nous incitons nos clients à faire des réclamations.
- Nous nous améliorons grâce aux réclamations.
- Les réclamations sont traitées rapidement.
- Nos employés ont été formés et savent comment traiter les réclamations.
- Quand nous prenons une décision suite à une réclamation, nous demandons aussi ce que cela signifie pour notre entreprise.

### Relation avec des clients insatisfaits

- Ecoutez votre client, donner lui la possibilité de se libérer de son mécontentement et de sa colère. Ne l'interrompez pas, il se sentira mieux une fois l'histoire racontée.
- Montrez de la compassion et de la compréhension et excusez vous auprès du client. N'attendez pas de connaître la cause du problème, mais exprimez d'abord votre désolation. Il est important de réagir rapidement et de prendre le client fâché au sérieux.
- Posez des questions. Le client n'explique pas toujours le problème d'une façon complète et compréhensive. Il est important de bien comprendre le problème et de le connaître.
- Montrez au client que vous prenez son problème au sérieux. Rien ne fâchera plus le client que de ne pas se sentir pris au sérieux.
- Attention, ne pas donner la faute aux autres. Le client ne veut pas savoir qui est fautif mais comment son problème peut être réglé rapidement et à son entière satisfaction.
- Trouvez des solutions ensemble avec le client et mettez-les en pratique.