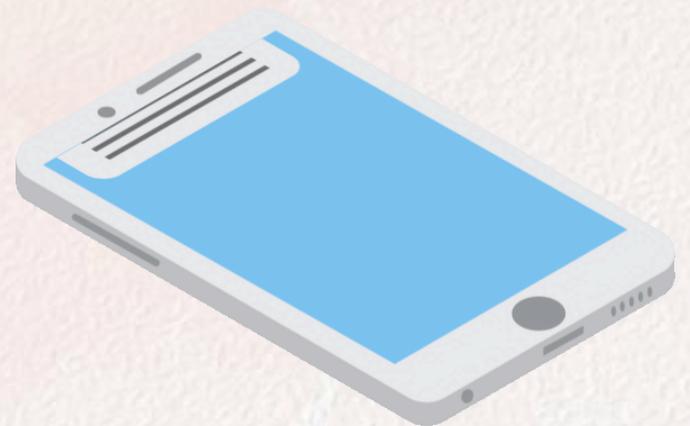


PÉPITE CAFÉ



Optimiser le traitement des réclamations

« Comment rendre un client heureux quand on n'a pas toujours la bonne réponse à sa demande ? »



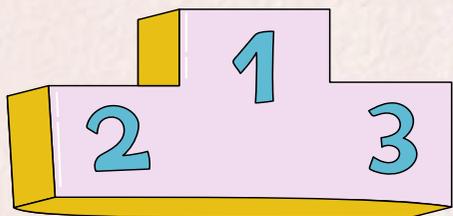
Par Acemis & La Poste

LA DIRECTION DE LA RELATION CLIENT À DISTANCE À LA POSTE

- Création en **mai 2022**
- **1 500** conseillers
- **Large panel** d'activités
- **Un champ de contraintes fort** pour traiter la récla'



SPÉCIFICITÉS DE LA RELATION CLIENT DE LA POSTE :



Un Service Universel... sur un
marché concurrentiel

Relation tripartite entre :

- l'expéditeur
- La Poste
- le destinataire



3 LEVIERS POUR RESTAURER LA CONFIANCE :



RELATION

« Plus on a de contraintes, plus on doit travailler sur l'excellence relationnelle ».



PARCOURS

Analyser les parcours clients et se concentrer sur les indices de sat'.



SOLUTION

Toujours proposer une solution, même si on ne peut pas satisfaire l'attente initiale du client.

ET SI ON NE TROUVE PAS DE SOLUTION ...

QU'EST-CE QU'ON FAIT ?

1

Privilégier la **pédagogie**
et l'**empathie** !

"Ne pas avoir de réponse est anxiogène. Le client préfère avoir une mauvaise nouvelle que de ne pas en avoir du tout !"



ET SI ON NE TROUVE PAS DE SOLUTION ...

QU'EST-CE QU'ON FAIT ?

2

Mettre la barre haute en visant une note de satisfaction liée à la relation de 9 à 10...
pour atteindre une note de satisfaction globale moyenne.



LES TROIS GRANDS CHANTIERS DE LA POSTE



I. IDENTIFIER LES PLAIES DU CLIENT

EXEMPLES DE PLAIES :

"Vous êtes injoignables !"

Oublier le "tapez 1... tapez 2".

Privilégier le langage naturel en invitant le client à formuler sa demande et le rediriger vers le service concerné.

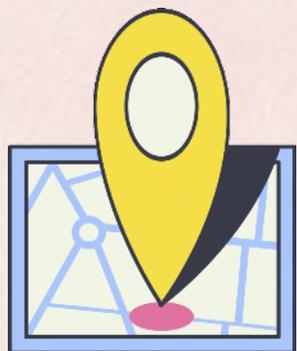


"Vous ne voulez pas me croire !"

Considérer que le client est toujours de bonne foi.



2. PROGRAMME "BOUCLE COURTE"



"Réclamez où vous voulez !"

*En bureau de Poste, au téléphone
ou sur internet : au client de choisir !*



"On s'occupe de vous !"

S'engager sur un délai de réponse.



"On vous rappelle !"

*Donner la solution est une chose,
expliquer la solution en est une autre.*

3. LA SIGNATURE RELATIONNELLE

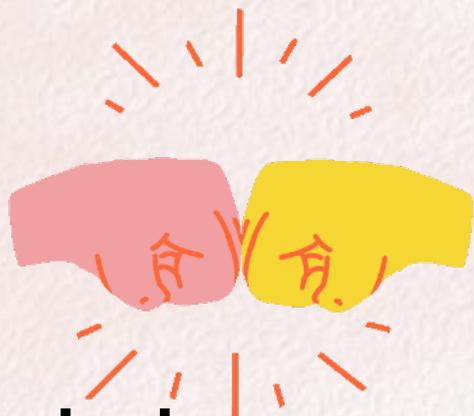
Le client doit se sentir :



bienvenu



considéré



entre de bonnes mains



serein

À RETENIR :



DIFFERENCIEZ VOTRE NIVEAU D'AMBITION SELON VOTRE CHAMP DE CONTRAINTES :

Distinguez clairement les récla' pour lesquelles vous avez des solutions satisfaisantes et les autres :

- pour les premières, visez 8 ou 9 en note de satisfaction !
- pour les secondes, visez 5 ou 6 !





EN SAVOIR +
[cliquez ici](#) 



DATES DES PROCHAINS PÉPITE CAFÉS
[cliquez ici](#) 

welcome!

ENVIE DE REJOINDRE L'AMARC ?
[cliquez ici](#) 

Amarc