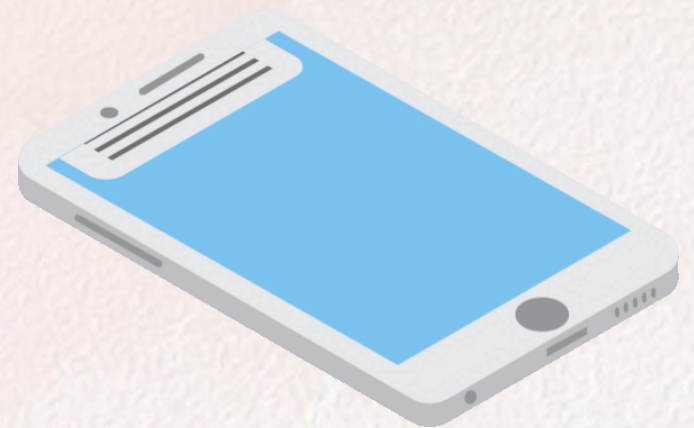


# PÉPITE CAFÉ

## Optimiser le traitement des réclamations

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



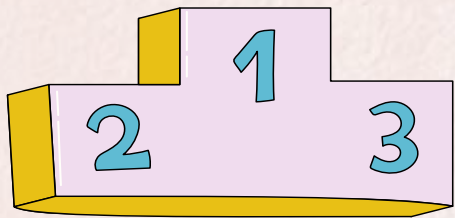
Par Acemis & La Poste

# 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 :



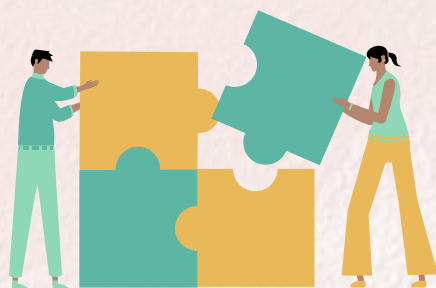
## RELATION

« 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 ...

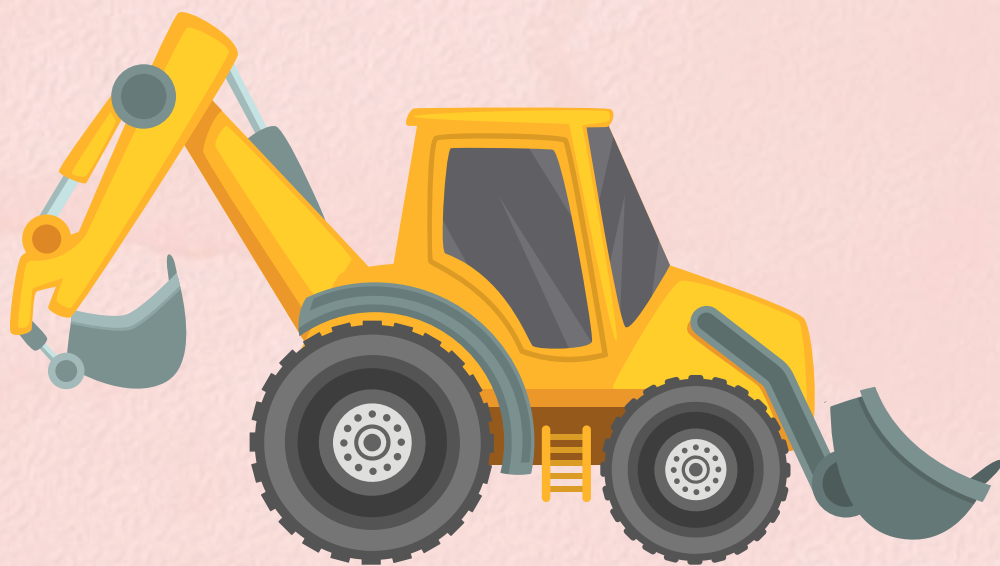
QU'EST-CE QU'ON FAIT ?

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.



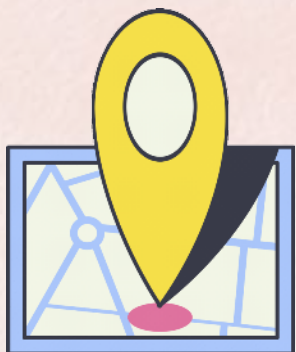
**"Vous ne voulez pas me croire !"**

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*