

D : Gestion des relations avec les clients/tes et les fournisseurs

D2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients/tes et des fournisseurs –

Mandat pratique 4

---

## Gestion des réclamations

---

### Objectifs évaluateurs :

- d2.ef6 : Ils/elles prennent au sérieux les objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière factuelle et orientée vers une solution. (C4)
- d2.pv.ef6 : Ils/elles traitent au cas par cas les réclamations dans le domaine de l'assurance privée. (C3)

**Recommandation** : Deuxième ou troisième année d'apprentissage

Peut être utilisé en complément ou à la place du PA « D2 PA3 Répondre aux objections ».

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

En matière de contact avec la clientèle, il peut y avoir des situations où les clients/tes ne sont pas satisfaits/tes et se plaignent. Une réclamation est une bonne occasion d'améliorer les services et, par ricochet, de satisfaire de nouveau les attentes des clients/tes.

### Série d'exercices

Exercice n°1 : Sélectionne deux réclamations différentes auxquelles tu as été confronté/ée. Tu peux aussi demander à ton équipe de t'indiquer quelques réclamations.

---

Exercice n°2 : Mets-toi à la place du client ou de la cliente et pose-toi la question suivante :

- Qu'est-ce que tu attendrais de la part de ton interlocuteur/trice si tu étais dans cette situation ?

Consigne tes notes sous une forme appropriée.

---

Exercice n°3 : Fais des recherches sur Internet sur la problématique de la « gestion des réclamations » et note les enseignements tirés :

- Qu'entend-on par là ? (Définition)
- Quelle importance revêt la gestion des réclamations pour une entreprise ?
- Quels sont les objectifs visés ?

---

- Quelles sont les tâches qui y sont liées ?

As-tu d'autres conseils ou idées pour gérer les réclamations ?

---

Exercice n°4 : Renseigne-toi maintenant sur la manière dont les réclamations sont traitées au sein de ton entreprise.

- En quoi consiste le processus ?
- Qui est responsable ?
- Reconnais-tu des contenus qui recouvrent les résultats de la recherche que tu as effectuée à l'exercice n°3 ?

Si ton entreprise n'a pas mis en place un service officiel de gestion des réclamations :

- Qu'est-ce qui pourrait être mis en œuvre à ton avis ?

---

Exercice n°5 : Note tes conclusions dans ton dossier de formation. Réfléchis à la manière dont tu peux convaincre ton ou ta supérieur/e, dans le cadre d'un *pitch* de 5 minutes maximum, que tu sauras à l'avenir gérer les réclamations conformément à l'esprit de ton entreprise formatrice.



Un *pitch* est un type de présentation qui vise à convaincre quelqu'un d'une chose en très peu de temps.

Effectue des recherches sur Internet sur la manière dont les *pitchs* peuvent être utilisés et réalisés.

Demande un *feed-back* à ton/ta supérieur/e après ton *pitch*. Note ce *feed-back* sous une forme appropriée.

---

Exercice n°6 : En fonction du *feed-back* reçu, révise si nécessaire tes connaissances dans la documentation d'apprentissage. À partir de maintenant, mets en pratique ce que tu as appris.

---

**Directives spécifiques à l'entreprise :**

---



## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question de fond n°1 :** Suis-je capable d'appliquer les directives de l'entreprise en matière de traitement des réclamations de manière adaptée à la situation considérée ?

#### Critères de compétence

---

Je connais l'importance de la gestion des réclamations.

---

Je connais le processus et les tâches relevant de la gestion des réclamations au sein de mon entreprise.

---

Je traite les réclamations de manière professionnelle et conformément aux directives de l'entreprise et les transfère le cas échéant au service compétent.

---

### Évaluation par un tiers

**Question de fond n°1 :** Est-il/elle capable d'appliquer les directives de l'entreprise en matière de traitement des réclamations de manière adaptée à la situation considérée ?

#### Critères de compétence

---

Il/elle connaît l'importance de la gestion des réclamations.

---

Il/elle connaît le processus et les tâches relevant de la gestion des réclamations au sein de son entreprise.

---

Il/elle traite les réclamations de manière professionnelle et conformément aux directives de l'entreprise et les transfère le cas échéant au service compétent.

---