

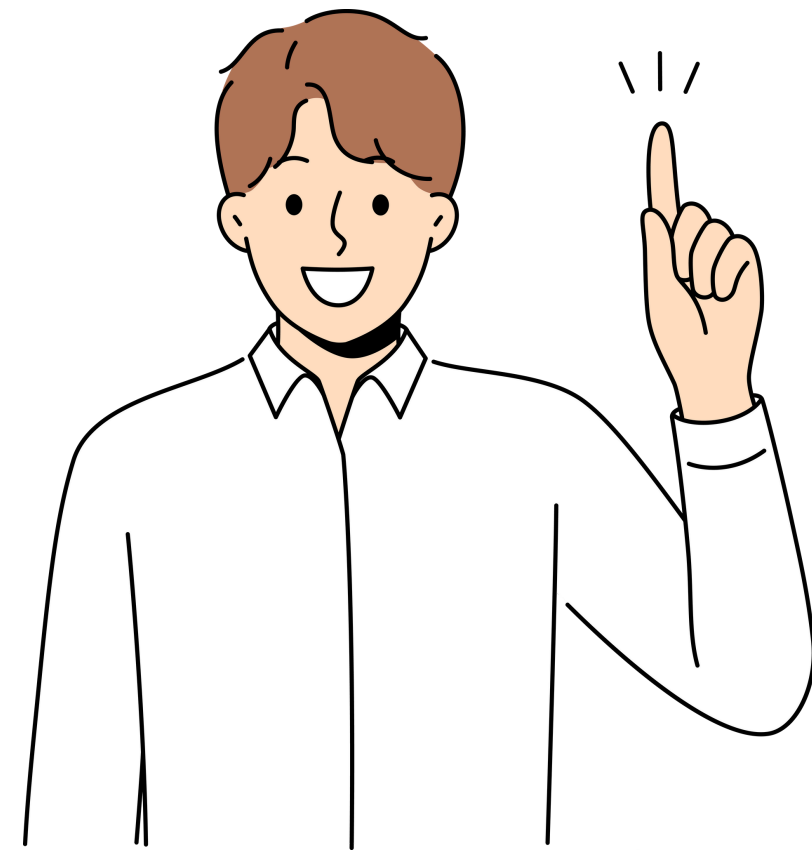
# Relation

commerciale

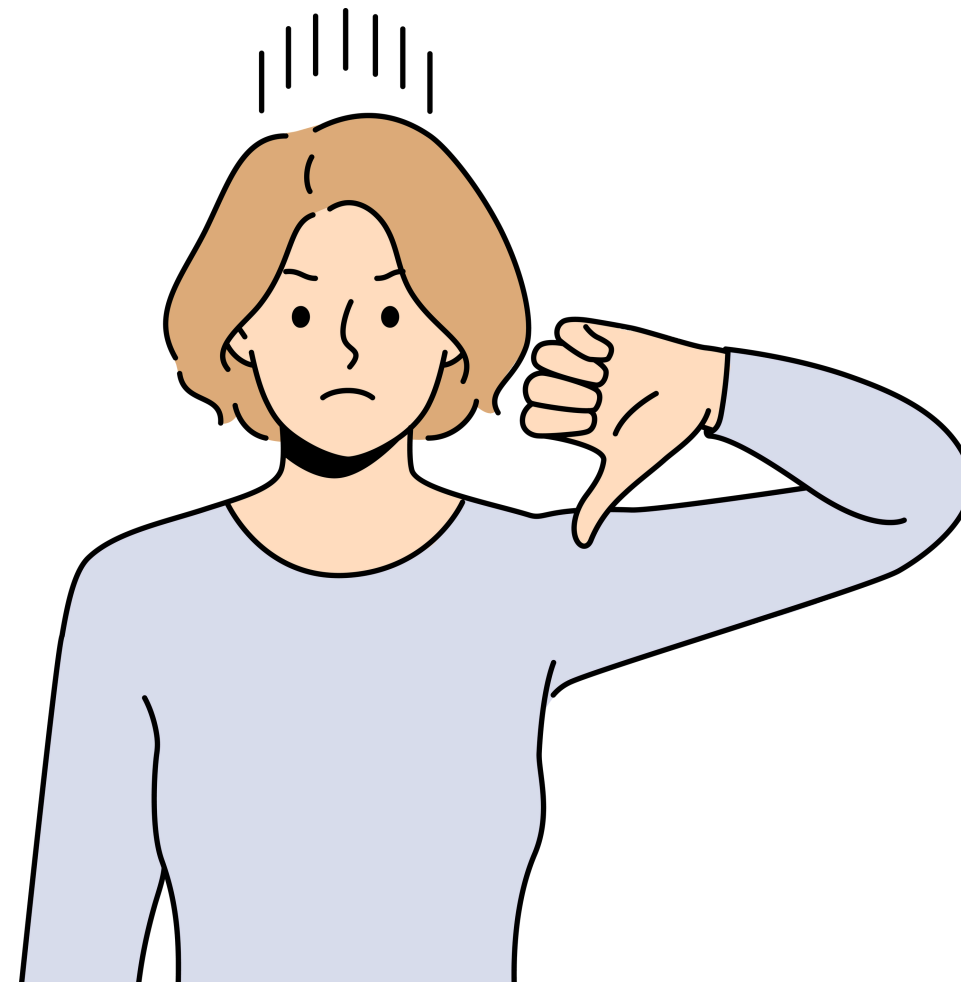
- **Analyser et adapter son comportement selon le type de réclamation**

# Important de faire la différence entre :

**Une demande**



**Un mécontentement**



**Une réclamation**



# La différence entre un mécontentement et une réclamation

## Un mécontentement client

- **Le mécontentement client est un sentiment négatif ressenti par un client à l'égard d'une entreprise, d'un produit ou d'un service.**
- **Il peut ne pas être exprimé de manière formelle, mais il se manifeste par des signaux tels que des critiques, des commentaires négatifs ou une baisse de fidélité.**
- **Contrairement à une réclamation, le mécontentement peut être informel et ne nécessite pas toujours une réponse spécifique.**





## Une réclamation client

- **Une réclamation est une demande formelle adressée à une entreprise ou à un prestataire de services concernant un problème spécifique.**
- **Elle peut être liée à un service insatisfaisant, une erreur de facturation, etc.**
- **Les réclamations sont souvent documentées et font l'objet d'un suivi pour résoudre le problème.**

**Une réclamation est une demande formelle de résolution d'un problème spécifique, tandis que le mécontentement client est un sentiment général d'insatisfaction.**

# Les différents types de réclamations

## Liées au prix

Elles portent sur des tarifs plus élevés que chez les concurrents ou des erreurs dans la facturation

## Liées aux services

Elles incluent les erreurs de commande de prestation, les problèmes de prestation donc de qualité et d'autres aspects du service client

## Liées au personnel

Elles peuvent concerner par exemple l'absence d'empathie, et de compréhension ou les attitudes et les compétences du personnel réalisant les prestations

# Soyez vigilant !

En comprenant ces différents types de réclamations, vous pourrez les traiter plus efficacement et améliorer vos services, et apporter des solutions satisfaisantes pour tous.

