

# Gérer les situations difficiles et les réclamations

Chapitre 4 — Formation à la gestion des réclamations clients pour les agents du service client et responsables qualité. Ce cours couvre l'identification du mécontentement, le traitement structuré des réclamations, les techniques de désamorçage, la traçabilité et les mesures correctives.

CHAPITRE 4

FORMATION SERVICE CLIENT



# Sommaire du Chapitre 4

Ce cours est structuré en cinq grandes parties, chacune abordant un aspect fondamental de la gestion des situations difficiles et des réclamations clients.

01

---

## 4.1 – Identifier les signes de mécontentement

Reconnaître les signaux verbaux et non verbaux, qualifier la nature de la réclamation.

02

---

## 4.2 – Les étapes de traitement d'une réclamation

Écoute active, reconnaissance, proposition de solution, suivi client.

03

---

## 4.3 – Les techniques de désamorçage

Empathie, reformulation, engagement : gérer les tensions avec professionnalisme.

04

---

## 4.4 – La traçabilité des réclamations

Enregistrement, suivi et clôture documentée de chaque réclamation.

05

---

## 4.5 – Mesures correctives et préventives

Analyser les causes racines pour éviter la récurrence des incidents.

# Identifier les signes de mécontentement

La première compétence d'un agent du service client est de **détecter rapidement le mécontentement**, avant même que le client ne formule explicitement une réclamation. Cette capacité d'observation permet d'intervenir en amont et d'éviter une escalade du conflit.

## Signaux verbaux

- Ton de voix tendu, agressif ou découragé
- Utilisation de formules négatives répétées
- Interruptions fréquentes de l'agent
- Menaces explicites ou implicites (résiliation, plainte, réseaux sociaux)
- Silence prolongé ou réponses monosyllabiques

## Signaux non verbaux (en face à face)

- Posture fermée, bras croisés, regard fuyant
- Agitation physique, tapotements, soupirs
- Expressions faciales marquées (froncement de sourcils, mâchoires serrées)
- Refus du contact visuel ou, au contraire, regard fixe et insistant

## Sur les canaux écrits

- Majuscules, ponctuation excessive, vocabulaire négatif
- Répétition de la même demande sans réponse perçue
- Formules de politesse absentes ou marquées de sarcasme

4.1

## Qualifier la nature de la réclamation

Une fois le mécontentement détecté, il est essentiel de **qualifier la réclamation** afin d'orienter le traitement vers le bon interlocuteur et d'adopter la posture adaptée. Toutes les réclamations n'ont pas le même degré d'urgence ni la même nature.



# Typologie des réclamations clients

Comprendre la catégorie de la réclamation permet de prioriser le traitement et d'allouer les ressources adéquates. Voici les principales catégories rencontrées en service client :

## Réclamation produit

Défaut de fabrication, non-conformité, produit endommagé à la livraison, durée de vie inférieure aux attentes.

## Réclamation service


Délai non respecté, prestation incomplète, erreur dans l'exécution, manque d'information ou de suivi.

## Réclamation relationnelle

Sentiment d'avoir été mal traité, manque d'empathie, promesse non tenue par un agent, communication inappropriée.

## Réclamation commerciale

Erreur de facturation, prix non conforme à l'offre, conditions contractuelles mal expliquées ou non appliquées.

 La qualification de la réclamation détermine également son niveau de priorité : urgente (impact fort, client en attente active), normale (traitement sous 24-48h) ou différée (suivi planifié). Un mauvais classement entraîne des délais inadaptés et une aggravation du mécontentement.

# Les étapes de traitement d'une réclamation

Le traitement d'une réclamation ne s'improvise pas. Il repose sur un enchaînement structuré de quatre étapes clés, chacune ayant un rôle précis dans la restauration de la confiance du client et la résolution efficace du problème signalé.

## Reconnaissance

Valider et accepter le problème exprimé.

## Proposition

Suggérer une solution adaptée et claire.

## Écoute active

Prendre le temps d'entendre le client.

## Suivi et clôture

Confirmer la satisfaction et clore le dossier.

Ce processus en quatre étapes garantit une prise en charge complète et professionnelle de chaque réclamation, de la première expression du mécontentement jusqu'à la confirmation de la résolution par le client.

# L'écoute active

L'écoute active est la pierre angulaire du traitement d'une réclamation. Il ne s'agit pas simplement d'entendre ce que dit le client, mais de **comprendre pleinement la situation** : les faits, les ressentis, et les attentes implicites.

## Laisser le client s'exprimer sans interruption

Permettre au client de formuler l'intégralité de son problème sans être coupé. Une interruption prématurée est souvent perçue comme un manque de respect et aggrave le sentiment d'incompréhension.

## Prendre des notes méthodiquement

Noter les éléments factuels : date du problème, numéro de commande, nature exacte du défaut, démarches déjà effectuées. Cette prise de note témoigne du sérieux de l'agent et facilite le traitement ultérieur.

## Poser des questions ouvertes et précises

Des questions comme « Pouvez-vous me décrire précisément ce qui s'est passé ? » ou « Depuis quand rencontrez-vous ce problème ? » permettent de compléter la compréhension sans orienter la réponse du client.

## Manifester sa présence et son attention

Sur les canaux vocaux : acquiescements verbaux, reformulations partielles. À l'écrit : accusé de réception rapide et personnalisé. Ces signaux rassurent le client sur la prise en compte de sa demande.

# La reconnaissance du problème


La reconnaissance est l'étape où l'agent **valide le ressenti du client** et confirme la légitimité de sa réclamation. C'est un moment crucial qui désamorce une grande partie de la tension émotionnelle, indépendamment de la résolution concrète du problème.

## Ce que la reconnaissance implique

- Formuler des excuses sincères pour la gêne occasionnée
- Valider le fait que la situation est anormale et inacceptable
- Confirmer que la réclamation a bien été comprise dans ses détails
- Expliquer brièvement les raisons du problème si elles sont connues
- Éviter tout discours défensif ou justification prématurée

## Formules recommandées

- « Je comprends tout à fait votre mécontentement et je vous présente nos sincères excuses. »
- « Vous avez raison de nous signaler cette situation, elle n'aurait pas dû se produire. »
- « Je prends note de l'ensemble des éléments que vous venez de me communiquer. »
- « Votre satisfaction est notre priorité et nous allons tout mettre en œuvre pour résoudre ce problème. »

 Attention : la reconnaissance ne signifie pas nécessairement l'acceptation de la responsabilité totale de l'entreprise. Elle signifie avant tout que le client est entendu et que sa situation est prise au sérieux. Une reconnaissance trop rapide sans vérification des faits peut créer des engagements non tenus.

# La proposition de solution

Après l'écoute et la reconnaissance, le client attend une **réponse concrète** à son problème. La proposition de solution doit être claire, réaliste, adaptée à la nature de la réclamation et formulée en termes de bénéfices pour le client.



## Solution immédiate

Remplacement du produit défectueux, remboursement partiel ou total, reprogrammation d'une prestation. Ces solutions s'appliquent lorsque le problème est clairement identifié et que l'agent dispose des droits nécessaires pour agir sans validation hiérarchique.



## Solution différée

Lorsque la résolution nécessite l'intervention d'un autre service ou une vérification technique, l'agent doit s'engager sur un délai précis et réaliste. Il est impératif de respecter cet engagement ou de contacter le client avant l'échéance pour l'informer de l'avancement.



## Escalade hiérarchique

Certaines réclamations complexes ou sensibles (montant élevé, client stratégique, impact médiatique potentiel) doivent être transmises à un responsable. Cette escalade doit être expliquée au client comme un signe de sérieux et non comme un renvoi.

- ❏ Toute solution proposée doit être consignée dans le système de suivi des réclamations, avec la date, le nom de l'agent, le contenu de la proposition et l'accord ou le refus du client.

# Le suivi de la réclamation

Le suivi est l'étape trop souvent négligée du traitement des réclamations. Or, c'est précisément ce qui **distingue un service client ordinaire d'un service client d'excellence**. Le client doit être informé de l'avancement de sa réclamation jusqu'à sa résolution complète.

## J+0 : Accusé de réception

Confirmation immédiate de la prise en charge, numéro de dossier communiqué au client, délai de résolution estimé.

## À la résolution : Confirmation

Annonce de la solution retenue, explication des actions mises en place, vérification de la satisfaction du client.

1

2

3

4

## J+1 à J+2 : Point d'avancement

Contact proactif du client pour informer de l'état du traitement, même en l'absence de solution définitive.

## J+7 : Clôture et satisfaction

Contact de clôture pour s'assurer que la solution a bien répondu aux attentes du client et que le problème ne s'est pas reproduit.



4.3

## Les techniques de désamorçage en situation tendue

Certaines situations de réclamation atteignent un niveau de tension élevé qui nécessite des techniques spécifiques pour **rétablir un dialogue constructif**. Le désamorçage repose sur trois piliers fondamentaux : l'empathie, la reformulation et l'engagement.