

# LEADERSHIP TRIBUNE

## LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS, OUTIL DE MANAGEMENT

### 1 LES POINTS POSITIFS DE LA RÉCLAMATION

- 1.1 C'est une information sur notre fonctionnement interne
- 1.2 C'est un signal d'alarme qui nous permet d'anticiper
- 1.3 C'est une opportunité de démontrer, à posteriori, notre professionnalisme
- 1.4 C'est une information sur la personne qui réclame
- 1.5 C'est la possibilité de promouvoir ou renforcer une certaine philosophie du management

### 2 METHODOLOGIE POUR DÉLÉGUER LE TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

- 2.1 Ecouter sans interrompre
- 2.2 Questions pour avoir des précisions
- 2.3 Comprendre et le montrer
- 2.4 Question : "Quelle serait pour vous la solution ?"
- 2.5 Dire ce que vous allez faire et annoncer le délais
- 2.6 Prendre un temps de réflexion
- 2.7 Déléguer la mise en oeuvre de la solution
- 2.8 Suivi

### 3 METHODOLOGIE POUR TRAITER LA RÉCLAMATION SOI-MÊME

- 3.1 Écouter
- 3.2 Poser des questions pour avoir des précisions
- 3.3 Comprendre et le montrer
- 3.4 Question : "Quelle serait pour vous la solution ?"
- 3.5 Si la décision peut-être prise tout de suite, l'annoncer, sinon annoncer un délais
- 3.6 Livrer la solution à l'interlocuteur AVANT le délais annoncé
- 3.7 Suivi

### 4 LES ERREURS A EVITER

- 4.1 Discréditer le collaborateur, vis à vis de la personne qui réclame
- 4.2 Attribuer la responsabilité du dysfonctionnement éventuel, à quelqu'un d'autre ou à l'entreprise
- 4.3 Se justifier
- 4.4 Réagir impulsivement
- 4.5 Faire des reproches à la personne responsable de la réclamation, surtout en public
- 4.6 Octroyer à celui qui réclame ce qui va à l'inverse de la politique de l'entreprise ou de celle érigée par le manager lui-même

### 5 PROMOUVOIR UN ÉTAT D'ESPRIT POSITIF

- 5.1 Tout le monde est faillible
- 5.2 Valoriser un traitement de réclamation bien fait
- 5.3 Une réclamation bien traitée est un bon levier de progrès
- 5.4 Développer une pédagogie de la réclamation
- 5.5 Utiliser la réclamation pour renforcer notre relation avec l'autre partie

Vos questions ou commentaires :  
<http://bossutonleadership.typepad.com/podcast>