

LE SUIVI DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Compétences	Résultats attendus
1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - Traitement des réclamations et des litiges	Pertinence de la réponse apportée à une réclamation Qualité de la rédaction des écrits commerciaux

Scénario réalisé AVEC l'aide de l'IA ChatGPT

Objectifs :

- Utiliser l'IA pour créer des outils : création des questions du Quiz (enseignant)
- Prendre conscience de l'utilité d'une rédaction de prompt précise
- Prendre conscience de la nécessité d'analyser le résultat obtenu par l'IA
- Rédiger une réponse adaptée à un client
- Créer un protocole de réponse aux réclamations

Le contexte

« Les Toiles Girondines », créée en 2015 à Bordeaux, est une entreprise artisanale spécialisée dans la fabrication de toiles et tissus d'ameublement haut de gamme.

L'entreprise se distingue par son savoir-faire traditionnel dans le tissage et l'impression de motifs inspirés du patrimoine aquitain. Sa production, entièrement réalisée en Gironde, emploie 25 artisans qualifiés.

Reconnue pour la qualité de ses créations, Les Toiles Girondines fournit des décorateurs d'intérieur, des hôtels de luxe et des particuliers exigeants. Leur collection signature "Patrimoine Bordelais" met en valeur des motifs historiques locaux réinterprétés dans un style contemporain.

L'entreprise s'engage dans une démarche éco-responsable, privilégiant les matières premières locales et les teintures naturelles.



Le système de gestion des réclamations doit être optimisé avec l'utilisation de l'IA. L'intelligence artificielle doit analyser la réclamation et doit proposer une réponse personnalisée qui doit être ajustée avant l'envoi au client.

Vous êtes chargé(e) d'assurer le suivi des réclamations clients avec l'aide de l'IA ChatGPT.

Ressources

- Courriel de réclamation (Document 1)
- Commande n°11-024
- Bon de livraison WH/OUT/00023
- Facture n°879
- Fichier : Scenario_Reclamations-Clients-ELEVE-ComparatifDesPrompts.docx



Vue d'ensemble et suivi des tâches

TÂCHES	SÉANCE	TERMINÉ	VALIDÉ
Prendre de connaissance du scénario	1		
Compléter le Quiz sur le traitement de la réclamation client	1		
S'approprier les éléments de la réclamation du client MARSEILLE TEXTILES (documents)	1		
Formuler les prompts 1, 2 et 3 – Sauvegarder les résultats	1		
Identifier les différentes phases de traitement d'une réclamation à l'aide du tableau comparatif des prompts	2		
Surligner les éléments issus des prompts inappropriés ou non conformes à la situation	2		
Analyser les réponses, formuler des remarques et échanger sur les éléments surlignés	2		
Créer un logigramme professionnel illustrant le traitement d'une réclamation client avec l'IA - Mesurer et évaluer le résultat obtenu	3		
Formuler la réponse adaptée à la situation du client MARSEILLE TEXTILES en fonction du tableau d'analyse, sur le support le plus approprié	4		
Créer un schéma de traitement de réponse aux réclamations clients en cas d'erreur de facturation (envisager tous les cas).	4/5		
Faire un retour du traitement de la situation	5		

Quiz – Réclamations clients

Dans un contexte où la satisfaction client est primordiale, évaluer et améliorer la gestion des réclamations est essentiel pour toute entreprise. Aussi, avant de suivre une réclamation, il faut tester vos connaissances sur les bonnes pratiques de suivi des réclamations, les délais de traitement recommandés et les techniques de communication à privilégier pour une résolution efficace des litiges.

1. Répondre aux questions posées



Étape 1 – La formulation de la demande *prompt*

La question posée à l'IA doit être simple et précise. Plus la demande est détaillée, plus la réponse sera adaptée aux besoins recherchés. Par exemple, au lieu de "parler des chats", il est préférable d'écrire "expliquer comment les chats communiquent entre eux".

Dans le cadre de l'analyse du traitement des réclamations clients, l'utilisation de **ChatGPT** requière souvent une démarche construite sur une approche structurée, en partant d'un prompt initial simple, puis en l'enrichissant par des précisions contextuelles successives, afin de comprendre finement les mécanismes de gestion des réclamations.

1.1 Saisir un prompt simple « Quelles sont les étapes du traitement de la réclamation client ? »

Analyser le prompt 1

1.2 Enrichir le prompt précédent « Dans le cadre d'une réclamation écrite »

Analyser le prompt 2 et le comparer avec le prompt 1

1.3 Compléter le prompt 2 par une précision « pour un retour de marchandises facturé à tort »

Analyser le prompt 3 et le comparer avec le prompt 2

1.4 Imprimer et sauvegarder les 3 prompts pour une réutilisation.

Résultat obtenu ChatGPT (document ci-après)

Étape 2 – Le processus de réclamation

La gestion efficace des réclamations clients liées aux erreurs de facturation est essentielle pour maintenir la satisfaction client et optimiser les processus internes. Un document récapitulatif doit être réalisé pour traiter trois types d'erreurs courantes : les écarts de quantités impliquant des retours de marchandises, les erreurs de références entraînant des livraisons non conformes, et les anomalies de montants dues à des remises manquantes. L'objectif est d'établir une procédure claire permettant une résolution rapide et systématique de ces situations.

2.1 Identifier les différentes phases de traitement d'une réclamation à l'aide du tableau comparatif des prompts (document ci-après)

2.2 Surligner les éléments issus des prompts inappropriés ou non conformes à la situation

2.3 Analyser les réponses, formuler des remarques et échanger sur les éléments surlignés

2.4 Créer un logigramme professionnel illustrant le traitement d'une réclamation client avec l'IA

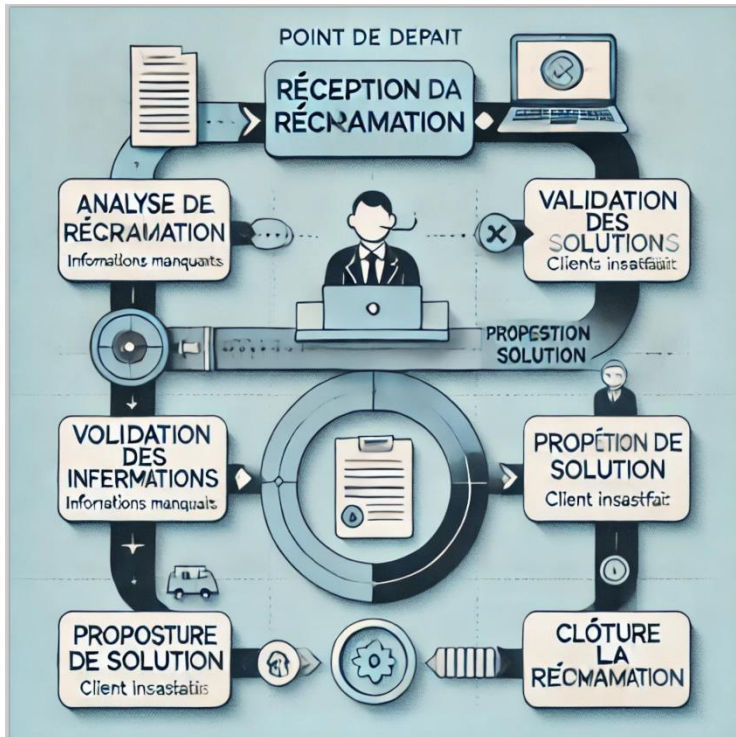
2.4 Mesurer et évaluer le résultat obtenu

Ressource

- Tableau comparatif des prompts (fichier Scenario_Reclamations-Clients-ELEVE-ComparatifDesPrompts.docx)



Résultat obtenu ChatGPT



Étape 3 – La finalisation du suivi

La gestion efficace des réclamations clients liées à la facturation constitue un enjeu majeur pour la satisfaction client et nécessite un processus structuré, des réponses adaptées et un suivi rigoureux. Il convient de finaliser l'ensemble des tâches.

3.1 Rédiger la réponse à la réclamation de votre client

3.2 Créer un schéma de réponse aux réclamations clients en cas d'erreur de facturation en envisageant tous les cas.



Document 1 – Courriel de réclamation reçu le 27 novembre N

De : marseilletextile@outlook.fr
À : reclamation@lestoilesgirondines.com

Objet : Réclamation et contestation

Bonjour Madame Duvalier,

En date du 20 novembre N, nous avons commandé sur votre site les articles suivants :

- 25 m de toile Bleue référence A52 pour un montant de 476.50 € HT.
- 150 m de toile beige référence B65 pour un montant de 3 245.85 € HT

La livraison a bien été effectuée. Toutefois, le produit toile Bleue sous la référence A52 n'a pas été livré. En effet, j'ai reçu à la place 25 m de toile noire référence N52 facturé 670 € HT. Je vous remercie de bien vouloir m'envoyer dans les plus brefs délais la marchandise initialement commandée, conformément à l'article 1582 du Code civil.

Je vous retourne de ce fait l'article réceptionné par erreur et ce, à vos frais. Si vous ne l'avez plus en stock, vous voudrez bien procéder à une régularisation de mon dossier. Vous trouverez ci-joint la copie de la commande du 20/11, du bon de livraison 658 du 26/11 et de la facture 879 du 26/11.

Cordialement

Cécile HARRIVAS
Attachée de Gestion
MARSEILLE TEXTILE



Document 2 – Commande N°11 - 024

MARSEILLE TEXTILE 32 rue Saint BASILE 13001MARSEILLE France	 Fondé en 1985	LES TOILES GIRONDINES 40 cours Pasteur 33000 Bordeaux France		
Commande N°11 - 024				
Date de la commande : 20/11/20N	Vendeur : DUVALIER			
Description	Quantité	Prix unitaire	Taxes	Montant
[A52000] Toile bleue 120 fils pour Ameublement – Vente au mètre linéaire	25 Unités	19.06	TVA 20 %	476.50 €
[B65000] Toile beige 120 fils pour Ameublement – Vente au mètre linéaire	150 Unités	21.64	TVA 20 %	3 245.85 €
Montant HT				3 722.35 €
TVA 20 %				744.47 €
TOTAL DÛ				4 466.82 €
Conditions de règlement négociées : Règlement à 30 jours par virement ou Règlement immédiat au comptant sous escompte de 1.5 % Conditions de transport négociées : Franco Transporteur DGS transports				
Informations - MARSEILLE TEXTILES - 10, Rue Beaumont 13001 Marseille 04 91 64 44 55 SIRET n°421 724 659 00022 - APE 4789Z				

Document 2 – Bon de livraison WH/OUT/00023

LES TOILES GIRONDINES 40 cours Pasteur 33000 Bordeaux France ☎ 05 56 05 38 12	Adresse de livraison : MARSEILLE TEXTILE 32 rue SAINT BASILE 13001 MARSEILLE	
WH/OUT/00023		
Commande : S00024	Date d'expédition : 26/11/20N 13:08:32	
Produit	Commandé	Livré
[N52000] Toile Noire 120 fils - vente au mètre linéaire	25 Unités	25 Unités
[B65000] Toile Beige 120 fils - vente au mètre linéaire	150 Unités	150 Unités
Transport par route - Franco - Transporteur : DGS transports		
LES TOILES GIRONDINES - ETS Laffargue - 5 Rue des Remparts 33000 Bordeaux - N° Siret : 838004927 CGV - informations et site : https://mercerie-tissus-laffargue.fr		



Document 3 – Facture N°879

LES TOILES GIRONDINES

40 cours Pasteur
33000 Bordeaux
France

MARSEILLE TEXTILE
32 rue Saint BASILE
13001 MARSEILLE

Commande N°11 – 024
Livraison n°00023
Date de la commande : 20/11/20N
Date de la livraison : 26/11/20N

Vendeur :
DUVALIER

FACTURE N°879 du 26/11/20N

Description	Quantité	Prix unitaire	Taxes	Montant
[N52000] Toile Noire 120 fils pour Ameublement – Vente au mètre linéaire	25 Unités	26.80	TVA 20 %	670.00 €
[B65000] Toile beige 120 fils pour Ameublement – Vente au mètre linéaire	150 Unités	21.64	TVA 20 %	3 245.85 €
Montant HT				3 915.85 €
TVA 20 %				783.17 €
TOTAL DÛ				4 699.02 €

Conditions de règlement : Règlement à 30 jours par virement ou Règlement immédiat au comptant sous escompte de 1.5 %
Transport par route – Franco – Transporteur : DGS transports

LES TOILES GIRONDINES - ETS Laffargue – 5 Rue des Remparts 33000 Bordeaux - N° Siret : 838004927/
CGV – informations et site : <https://mercerie-tissus-laffargue.fr>



ÉTAPE 1 - Résultats des PROMPTS

PROMPT N°1

Quelles sont les étapes du traitement de la réclamation client ?

Le traitement d'une réclamation client implique plusieurs étapes structurées pour garantir une résolution efficace et maintenir une relation de confiance. Voici les principales étapes :

1. Réception de la réclamation

- Accueillir la réclamation avec courtoisie, qu'elle soit verbale, écrite ou via un autre canal (email, formulaire en ligne, etc.).
- Prendre note des détails fournis par le client : nom, contact, description du problème, date, etc.

2. Écoute et compréhension

- Laisser le client exprimer son problème sans interruption.
- Montrer de l'empathie et reformuler la plainte pour s'assurer de bien comprendre.
- Poser des questions si nécessaire pour clarifier les points flous.

3. Enregistrement de la réclamation

- Documenter la réclamation dans un système ou un registre dédié (CRM, formulaire, fichier de suivi).
- Attribuer un numéro ou une référence de dossier pour faciliter le suivi.

4. Analyse de la réclamation

- Identifier la cause du problème (analyse des faits, consultation des données, enquête interne si nécessaire).
- Vérifier les conditions générales applicables (garantie, politique de retour, etc.).
- Impliquer les départements concernés pour résoudre le problème.

5. Proposition de solution

- Présenter une solution au client en expliquant clairement les étapes à venir.
- S'assurer que la solution répond aux attentes du client ou proposer des alternatives.

6. Mise en œuvre de la solution

- Appliquer la solution (remplacement d'un produit, remboursement, réparation, etc.).
- Informer le client de l'avancement de la résolution.

7. Suivi et validation

- Confirmer avec le client que la solution a été bien reçue et qu'il est satisfait.
- Recueillir des commentaires sur le processus de résolution.

8. Clôture de la réclamation

- Notifier la clôture de la réclamation dans le système.
- Archiver les informations pour référence future et analyse.

9. Analyse et amélioration continue

- Analyser les réclamations récurrentes pour identifier les points faibles de l'organisation.
- Mettre en place des mesures préventives ou des améliorations de processus.

Points clés :

- **Communication transparente** : informer régulièrement le client de l'état d'avancement.
- **Temps de traitement rapide** : minimiser les délais pour montrer l'engagement.
- **Personnalisation** : adapter la réponse aux besoins spécifiques du client.

En suivant ces étapes, une entreprise peut transformer une expérience négative en opportunité pour renforcer la satisfaction et la fidélité client.

PROMPT N°2

Dans le cas d'une réclamation écrite

Lorsqu'une réclamation est formulée par écrit (email, lettre, formulaire en ligne), le traitement doit être soigné et structuré pour refléter le sérieux et le professionnalisme de l'entreprise. Voici les étapes spécifiques :

1. Réception et accusé de réception

- **Vérification** : Lire attentivement la réclamation pour comprendre le problème.
- **Enregistrement** : Consigner la réclamation dans un système ou un registre interne.
- **Accusé de réception** : Envoyer une réponse rapide au client, idéalement dans les 24 à 48 heures, confirmant que sa réclamation a été reçue. L'accusé de réception doit inclure :



- Une phrase de remerciement pour avoir signalé le problème.
- Une référence unique pour suivre la réclamation.
- Un délai approximatif pour la résolution.

Exemple :

"Nous avons bien reçu votre réclamation concernant [sujet]. Nous vous remercions de nous avoir contactés et nous mettons tout en œuvre pour traiter votre demande. Un conseiller reviendra vers vous dans un délai de [X] jours. Voici votre numéro de dossier : [référence]."

2. Analyse de la réclamation

- **Lecture approfondie** : Analyser le contenu pour bien comprendre le problème.
- **Compléments éventuels** : Si des informations manquent, contacter le client pour clarifier certains points.
- **Implication des équipes** : Transmettre la réclamation au service ou aux collaborateurs compétents.

3. Recherche et identification de solutions

- Identifier la source du problème : produit, service, erreur interne, etc.
- Vérifier les éléments justificatifs (factures, contrats, courriers précédents).
- Proposer une solution conforme aux politiques de l'entreprise tout en tenant compte des attentes du client.

4. Rédaction de la réponse

La réponse écrite doit être :

- **Claire et concise** : Aller directement au point sans jargon inutile.
- **Personnalisée** : Utiliser le nom du client et répondre spécifiquement à son problème.
- **Structurée** :
 - **Introduction** : Remercier pour la patience et rappeler brièvement le contexte de la réclamation.
 - **Explications** : Décrire la cause du problème et les mesures prises.
 - **Solution** : Annoncer la solution ou les prochaines étapes.
 - **Conclusion** : Réitérer l'engagement de l'entreprise à satisfaire ses clients.

Exemple :

"Cher(e) [Nom du client],

Nous vous remercions pour votre réclamation en date du [date]. Après analyse approfondie, nous avons constaté que [explication]. Nous vous présentons nos excuses pour la gêne occasionnée.

Pour remédier à cette situation, nous avons pris les mesures suivantes : [solution]. Vous pouvez attendre une résolution complète d'ici [date].

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions. Nous restons à votre disposition pour toute assistance.

5. Mise en œuvre et suivi

- Appliquer la solution promise (remboursement, remplacement, réparation, etc.).
- Informer le client des étapes en cours ou de l'achèvement.

6. Clôture et feedback

- Envoyer un message confirmant la résolution et demander un retour sur la satisfaction.
- Archiver la réclamation avec ses détails pour analyse future.

Exemple :

"Nous avons bien traité votre réclamation concernant [problème]. Nous espérons que la solution apportée répond à vos attentes. Merci de nous indiquer si vous êtes satisfait ou si vous avez besoin d'un complément."

Conseils supplémentaires :

- **Ton professionnel et empathique** : Montrer compréhension et respect dans chaque échange.
- **Respect des délais** : Si la résolution prend plus de temps que prévu, informer le client.
- **Analyse des réclamations récurrentes** : Identifier des axes d'amélioration pour prévenir des problèmes similaires.

En appliquant cette méthodologie, vous transformez une réclamation écrite en opportunité de fidélisation et de renforcement de l'image de votre entreprise.



PROMPT N°3

Pour un retour de marchandises facturé à tort

Lorsqu'un client signale une réclamation concernant un retour de marchandises facturé à tort, il est crucial d'adopter un processus clair et transparent pour résoudre le problème rapidement. Voici les étapes adaptées à ce type de réclamation :

1. Réception et accusé de réception

- **Lire la réclamation en détail** : Identifier la nature de l'erreur (marchandise retournée non reconnue, double facturation, etc.).
- **Envoyer un accusé de réception** :
 - Remercier le client pour son signalement.
 - Indiquer que la situation est en cours de vérification.
 - Fournir une référence de dossier.

Exemple d'accusé de réception :

"Cher(e) [Nom],

Nous avons bien reçu votre réclamation concernant une facturation erronée pour un retour de marchandises. Nous analysons actuellement la situation et reviendrons vers vous sous [X jours]. Votre numéro de dossier est [référence]. Nous vous remercions de votre patience."

2. Analyse interne

- **Vérification des documents** :
 - Examiner les factures émises.
 - Vérifier les bons de retour ou tout autre document associé (e.g., bordereaux d'expédition, reçus de livraison).
- **Consultation des départements concernés** :
 - Service logistique : pour vérifier le statut des retours.
 - Comptabilité : pour confirmer les transactions et les facturations.

3. Confirmation de l'erreur

- Si une erreur est identifiée :
 - Calculer le montant exact à corriger ou rembourser.
 - Identifier les causes de l'erreur (système, processus, etc.).
- Si aucune erreur n'est constatée :
 - Préparer des preuves pour expliquer la validité de la facturation (documents justificatifs).

4. Proposition de solution au client

- **Si l'erreur est confirmée** :
 - Présenter vos excuses.
 - Proposer la rectification :
 - Annulation de la facture erronée.
 - Émission d'un avoir ou d'un remboursement.
 - Mise à jour des relevés clients.
 - Indiquer les délais pour que les ajustements soient effectifs.
- **Si aucune erreur n'est identifiée** :
 - Expliquer la situation en détail avec preuves à l'appui.
 - Rester ouvert à toute question ou clarification.

Exemple de réponse :

"Cher(e) [Nom],

Après analyse, nous avons constaté qu'une erreur a été commise concernant la facturation liée au retour de vos marchandises. Nous vous présentons nos sincères excuses pour cet incident. Nous avons pris les mesures suivantes :

- Annulation de la facture N°[XXX].
- Émission d'un avoir d'un montant de [XX €], disponible immédiatement. Vous recevrez une confirmation par email sous [X jours]. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question supplémentaire."_

5. Mise en œuvre et suivi

- Appliquer la solution promise (correction de la facture, émission d'un avoir, etc.).
- Informer le client une fois la rectification effectuée.



- Mettre à jour les dossiers internes pour éviter tout malentendu futur.
-

6. Clôture et suivi client

- Confirmer au client que la situation est résolue.
- Demander un retour pour vérifier sa satisfaction.

Exemple de message de clôture :

"Cher(e) [Nom],

Nous confirmons que votre réclamation a été entièrement traitée et que la facture erronée a été annulée. Nous espérons que cette solution répond à vos attentes. N'hésitez pas à nous faire part de vos impressions pour améliorer nos services."

7. Analyse et prévention

- Identifier la cause de l'erreur pour éviter sa répétition (e.g., bug système, mauvaise communication entre services).
 - Mettre en place des contrôles supplémentaires dans le processus de facturation.
-

Points clés à retenir :

- Rester professionnel et empathique tout au long du processus.
- Fournir des informations claires et précises.
- Résoudre rapidement l'erreur pour préserver la satisfaction du client.

En suivant ces étapes, vous assurez une gestion efficace tout en renforçant la confiance du client envers votre entreprise.

Guide enseignant



ÉTAPE 2 – Tableau d'analyse des résultats ChatGPT

PHASES	PROMPT 1	PROMPT 2	PROMPT 3
1	<p>Réception de la réclamation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir la réclamation avec courtoisie, qu'elle soit verbale, écrite ou via un autre canal (email, formulaire en ligne, etc.). • Prendre note des détails fournis par le client : nom, contact, description du problème, date, etc. 	<p>Réception et accusé de réception</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification : Lire attentivement la réclamation pour comprendre le problème. • Enregistrement : Consigner la réclamation dans un système ou un registre interne. • Accusé de réception : Envoyer une réponse rapide au client, idéalement dans les 24 à 48 heures, confirmant que sa réclamation a été reçue. L'accusé de réception doit inclure : <ul style="list-style-type: none"> ○ Une phrase de remerciement pour avoir signalé le problème. ○ Une référence unique pour suivre la réclamation. ○ Un délai approximatif pour la résolution. <p>Exemple : <i>"Nous avons bien reçu votre réclamation concernant [sujet]. Nous vous remercions de nous avoir contactés et nous mettons tout en œuvre pour traiter votre demande. Un conseiller reviendra vers vous dans un délai de [X] jours. Voici votre numéro de dossier : [référence]."</i></p>	<p>Réception et accusé de réception</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire la réclamation en détail : Identifier la nature de l'erreur (marchandise retournée non reconnue, double facturation, etc.). • Envoyer un accusé de réception : <ul style="list-style-type: none"> ○ Remercier le client pour son signalement. ○ Indiquer que la situation est en cours de vérification. ○ Fournir une référence de dossier. <p>Exemple d'accusé de réception : <i>"Cher(e) [Nom], Nous avons bien reçu votre réclamation concernant une facturation erronée pour un retour de marchandises. Nous analysons actuellement la situation et reviendrons vers vous sous [X jours]. Votre numéro de dossier est [référence]. Nous vous remercions de votre patience."</i></p>
2	<p>Écoute et compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laisser le client exprimer son problème sans interruption. • Montrer de l'empathie et reformuler la plainte pour s'assurer de bien comprendre. • Poser des questions si nécessaire pour clarifier les points flous. 	<p>Analyse de la réclamation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lecture approfondie : Analyser le contenu pour bien comprendre le problème. • Compléments éventuels : Si des informations manquent, contacter le client pour clarifier certains points. • Implication des équipes : Transmettre la réclamation au service ou aux collaborateurs compétents. 	<p>Analyse interne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification des documents : <ul style="list-style-type: none"> ○ Examiner les factures émises. ○ Vérifier les bons de retour ou tout autre document associé (e.g., bordereaux d'expédition, reçus de livraison). • Consultation des départements concernés : <ul style="list-style-type: none"> ○ Service logistique : pour vérifier le statut des retours. ○ Comptabilité : pour confirmer les transactions et les facturations.




3	<p>Enregistrement de la réclamation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documenter la réclamation dans un système ou un registre dédié (CRM, formulaire, fichier de suivi). • Attribuer un numéro ou une référence de dossier pour faciliter le suivi. 	<p>Recherche et identification de solutions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier la source du problème : produit, service, erreur interne, etc. • Vérifier les éléments justificatifs (factures, contrats, courriers précédents). <p>Proposer une solution conforme aux politiques de l'entreprise tout en tenant compte des attentes du client.</p>	<p>Confirmation de l'erreur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si une erreur est identifiée : <ul style="list-style-type: none"> ○ Calculer le montant exact à corriger ou rembourser. ○ Identifier les causes de l'erreur (système, processus, etc.). • Si aucune erreur n'est constatée : <ul style="list-style-type: none"> ○ Préparer des preuves pour expliquer la validité de la facturation (documents justificatifs).
4	<p>Analyse de la réclamation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier la cause du problème (analyse des faits, consultation des données, enquête interne si nécessaire). • Vérifier les conditions générales applicables (garantie, politique de retour, etc.). • Impliquer les départements concernés pour résoudre le problème. 	<p>Rédaction de la réponse</p> <p>La réponse écrite doit être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claire et concise : Aller directement au point sans jargon inutile. • Personnalisée : Utiliser le nom du client et répondre spécifiquement à son problème. • Structurée : <ul style="list-style-type: none"> ○ Introduction : Remercier pour la patience et rappeler brièvement le contexte de la réclamation. ○ Explications : Décrire la cause du problème et les mesures prises. ○ Solution : Annoncer la solution ou les prochaines étapes. ○ Conclusion : Réitérer l'engagement de l'entreprise à satisfaire ses clients. <p>Exemple : <i>"Cher(e) [Nom du client], Nous vous remercions pour votre réclamation en date du [date]. Après analyse approfondie, nous avons constaté que [explication]. Nous vous présentons nos excuses pour la gêne occasionnée. Pour remédier à cette situation, nous avons pris les mesures suivantes : [solution]. Vous pouvez attendre une résolution complète d'ici [date]. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions. Nous restons à votre disposition pour toute assistance.</i></p>	<p>Proposition de solution au client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'erreur est confirmée : <ul style="list-style-type: none"> ○ Présenter vos excuses. ○ Proposer la rectification : <ul style="list-style-type: none"> ■ Annulation de la facture erronée. ■ Émission d'un avoir ou d'un remboursement. ■ Mise à jour des relevés clients. ○ Indiquer les délais pour que les ajustements soient effectifs. • Si aucune erreur n'est identifiée : <ul style="list-style-type: none"> ○ Expliquer la situation en détail avec preuves à l'appui. ○ Rester ouvert à toute question ou clarification. <p>Exemple de réponse : _"Cher(e) [Nom], Après analyse, nous avons constaté qu'une erreur a été commise concernant la facturation liée au retour de vos marchandises. Nous vous présentons nos sincères excuses pour cet incident. Nous avons pris les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Annulation de la facture N°[XXX]. • Émission d'un avoir d'un montant de [XX €], disponible immédiatement. Vous recevrez une confirmation par email sous [X jours]. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question supplémentaire."</p>



5	Proposition de solution <ul style="list-style-type: none"> Présenter une solution au client en expliquant clairement les étapes à venir. S'assurer que la solution répond aux attentes du client ou proposer des alternatives. 	Mise en œuvre et suivi <ul style="list-style-type: none"> Appliquer la solution promise (remboursement, remplacement, réparation, etc.). Informer le client des étapes en cours ou de l'achèvement. 	Mise en œuvre et suivi <ul style="list-style-type: none"> Appliquer la solution promise (correction de la facture, émission d'un avoir, etc.). Informer le client une fois la rectification effectuée. <p>Mettre à jour les dossiers internes pour éviter tout malentendu futur.</p>
6	Mise en œuvre de la solution <ul style="list-style-type: none"> Appliquer la solution (remplacement d'un produit, remboursement, réparation, etc.). Informer le client de l'avancement de la résolution. 	Clôture et feedback <ul style="list-style-type: none"> Envoyer un message confirmant la résolution et demander un retour sur la satisfaction. Archiver la réclamation avec ses détails pour analyse future. <p>Exemple : <i>"Nous avons bien traité votre réclamation concernant [problème]. Nous espérons que la solution apportée répond à vos attentes. Merci de nous indiquer si vous êtes satisfait ou si vous avez besoin d'un complément."</i></p>	Clôture et suivi client <ul style="list-style-type: none"> Confirmer au client que la situation est résolue. Demander un retour pour vérifier sa satisfaction. <p>Exemple de message de clôture : <i>"Cher(e) [Nom], Nous confirmons que votre réclamation a été entièrement traitée et que la facture erronée a été annulée. Nous espérons que cette solution répond à vos attentes. N'hésitez pas à nous faire part de vos impressions pour améliorer nos services."</i></p>
7	Suivi et validation <ul style="list-style-type: none"> Confirmer avec le client que la solution a été bien reçue et qu'il est satisfait. Recueillir des commentaires sur le processus de résolution. 		Analyse et prévention <ul style="list-style-type: none"> Identifier la cause de l'erreur pour éviter sa répétition (e.g., bug système, mauvaise communication entre services). Mettre en place des contrôles supplémentaires dans le processus de facturation.
8	Clôture de la réclamation <ul style="list-style-type: none"> Notifier la clôture de la réclamation dans le système. Archiver les informations pour référence future et analyse. 		
9	Analyse et amélioration continue <ul style="list-style-type: none"> Analyser les réclamations récurrentes pour identifier les points faibles de l'organisation. Mettre en place des mesures préventives ou des améliorations de processus. 		



<p>Points clés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communication transparente : informer régulièrement le client de l'état d'avancement. • Temps de traitement rapide : minimiser les délais pour montrer l'engagement. • Personnalisation : adapter la réponse aux besoins spécifiques du client. <p>En suivant ces étapes, une entreprise peut transformer une expérience négative en opportunité pour renforcer la satisfaction et la fidélité client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ton professionnel et empathique : Montrer compréhension et respect dans chaque échange. • Respect des délais : Si la résolution prend plus de temps que prévu, informer le client. • Analyse des réclamations récurrentes : Identifier des axes d'amélioration pour prévenir des problèmes similaires. <p>En appliquant cette méthodologie, vous transformez une réclamation écrite en opportunité de fidélisation et de renforcement de l'image de votre entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rester professionnel et empathique tout au long du processus. • Fournir des informations claires et précises. • Résoudre rapidement l'erreur pour préserver la satisfaction du client. <p>En suivant ces étapes, vous assurez une gestion efficace tout en renforçant la confiance du client envers votre entreprise</p>
<p>Remarques sur les résultats & sur les différences</p>			
<p>Echange sur les éléments surlignés</p>			

Faire un logigramme / processus de traitement des réclamations sur la facturation clients à partir des éléments

