#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Anticiper l'expression d'une insatisfaction grâce à un outil interne

Afin d'anticiper les réclamations et fluidifier les échanges entre le service réclamation et les collaborateurs terrain, Telligo, organisateur de colonies de vacances et de séjours linguistiques (Groupe UCPA), a conçu en interne un outil rassemblant les retours collaborateurs et clients : Le Webanim. L'outil est géré uniquement par les collaborateurs de Telligo.
Cet outil a plusieurs fonctionnalités.
Le directeur de camp peut remonter un possible irritant s'étant déroulé durant le séjour et pouvant entraîner des réclamations. Le collaborateur se connecte simplement sur le Webanim, explique la situation identifiée le jour même et informe les équipes du siège des décisions prises au moment de l'incident.
Cet outil permet ainsi d'anticiper les réclamations et de réagir vite en fonction de la situation. Il informe rapidement les collaborateurs du siège. Le directeur de camp peut interagir avec eux des mesures pouvant être prises ou qui ont déjà été prises.
Par exemple, les équipes décident d'appeler les parents durant le séjour pour les prévenir de la situation (annulation d'un cours de langue ou visite chez le médecin) ou de modifier le programme suite à une déception.
Une autre fonctionnalité du Webanim permet de suivre les réclamations quand elles ont été exprimées. Dès qu'une réclamation est identifiée, elle est mise en ligne sur l'outil. Ainsi, si une réclamation arrive, l'équipe réclamation client est informée de la situation et peut réagir rapidement.
Un code couleurs est utilisé pour repérer facilement les réclamations traitées, en cours ou à prendre en compte dans l'outil.

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris

#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

AVANTAGES COLLABORATEURS

Anticiper les réclamations et désamorcer les irritants
Avoir une plus grande marge de manœuvre grâce à une liberté d'actions donnée par l'entreprise
Créer une cohésion et une culture commune grâce au lien permanent entre les directeurs de camp et le siège
Renforcer la confiance entre les équipes

AVANTAGES ENTREPRISE

Assurer un vrai suivi d'une réclamation
Maintenir la confiance entre les équipes
Fédérer les équipes autour de la réclamation client
Prouver que les réclamations sont sources de profit si elles sont anticipées et bien traitées
Faire remonter encore plus de réclamations et d'irritants dans une logique d'amélioration continue

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Cette bonne pratique s'applique à une structure avec un nombre moyen de réclamation
Elle est à adapter en fonction de ses besoins et du volume de ses réclamations
Une formation et un accompagnement est nécessaire pour une bonne prise en main de l'outil et pour permettre à chacun de l'utiliser de façon systématique

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris

#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Cette bonne pratique a été partagée par Karim HADDADI (Telligo) lors d'un vis-ma-vie. Vous retrouverez ses coordonnées sur l'extranet de l'AMARC !

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris