#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU
MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Mesurer la satisfaction post réclamation en profitant des occasions festives du calendrier

L'analyse du traitement de la réclamation a été mise en place chez Best Western il y a un an. En fin d'année, un courriel est adressé à l'ensemble des clients ayant émis une réclamation pendant l'année afin de leur souhaiter de bonnes fêtes et de les remercier d'avoir permis d'améliorer les services. Ce message est accompagné de points sur leurs cartes de fidélité ; les clients non membres du programme de fidélité étaient donc à cette occasion invités à s'inscrire via le site.
Ensuite les clients sont invités à évaluer leur niveau de satisfaction sur le traitement de leur réclamation :
– Comment évaluez-vous la qualité du traitement ?
– Pourquoi avez-vous donné cette note ?
– Qu'aurait-il fallu faire pour avoir 10/10 ?

AVANTAGES CLIENT

Etre récompensé pour avoir pris le temps de répondre au questionnaire
Etre écouté et pris au sérieux

AVANTAGES ENTREPRISE

Permettre d'identifier les critères prioritaires à travailler mais aussi de recueillir des suggestions, comme par exemple « proposer un numéro de dossier »
Valoriser le programme fidélité et l'améliorer
Bénéficier des fêtes de fin d'année pour solliciter ses clients

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

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Associer les collaborateurs à la démarche
Le dépouillement est réalisé en équipe
Ensuite, un travail collectif est porté sur l'amélioration des process et l'élaboration d'un plan d'actions concrètes, ce qui est fédérateur et dynamisant pour le service
Élaborer un questionnaire court

Cette bonne pratique a été partagée lors de la 35e convention AMARC par Elendil BOULAIRE (Best Western), dont vous trouverez les 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