

Logigramme : Démarche à tenir face à l'insatisfaction des clients

Voici une description d'un logigramme que vous pouvez créer pour visualiser la démarche à suivre face à l'insatisfaction des clients :

Logigramme : Démarche face à l'insatisfaction des clients

Réception de la plainte

Action : Accueillir le client et prendre note de sa plainte.

Écoute active

Question : Le client se sent-il écouté ?

Oui : Passer à l'étape suivante.

Non : Répéter l'écoute et montrer de l'empathie.

Identification de la cause

Question : La cause de l'insatisfaction est-elle claire ?

Oui : Passer à l'étape suivante.

Non : Poser des questions pour clarifier la situation.

Proposition de solutions

Action : Proposer une ou plusieurs solutions au client.

Question : La solution est-elle acceptable pour le client ?

Oui : Passer à l'étape suivante.

Non : Discuter d'autres options avec le client.

Mise en œuvre de la solution

Action : Mettre en œuvre la solution convenue.

Question : La solution a-t-elle été mise en œuvre avec succès ?

Oui : Passer à l'étape suivante.

Non : Réévaluer la situation et ajuster la solution.

Suivi avec le client

Question : Le client est-il satisfait après la mise en œuvre de la solution ?

Oui : Fin du processus.

Non : Retourner à l'étape 3 pour réévaluer.

2. Avis sur une production

Message d'un autre participant :

"Bonjour, j'ai travaillé sur un logigramme pour traiter l'insatisfaction des clients. J'ai mis l'accent sur l'écoute et l'empathie au début du processus, ainsi que sur l'importance du suivi. J'aimerais avoir votre avis sur ma démarche."

Réponse :

"Bonjour [Nom du participant],

Merci d'avoir partagé ton logigramme ! Je trouve que tu as bien mis en avant l'écoute et l'empathie, qui sont essentielles pour établir une relation de confiance avec le client.

Le fait d'inclure une étape de suivi est également très judicieux, car cela montre que nous nous soucions réellement de la satisfaction continue du client. Cela peut aussi aider à identifier des problèmes récurrents et à améliorer nos services.

Une suggestion serait peut-être d'intégrer une étape pour recueillir des retours sur le processus de traitement des plaintes. Cela pourrait nous permettre d'améliorer constamment notre approche.

Bravo pour ton travail, et j'espère que nous pourrions continuer à échanger nos idées !

Cordialement,

