Question 1. Pourquoi la gestion des réclamations constitue-t-elle un enjeu stratégique pour une entreprise, au-delà de la simple résolution des problèmes rencontrés par les clients ?

Question 2. Expliquez pourquoi une réclamation client doit être considérée comme une opportunité d'amélioration plutôt que comme une menace pour l'image de l'entreprise.

Question 3. Distinguez la réclamation client, l'insatisfaction client et la demande d'information en précisant leurs principales caractéristiques.

Question 4. Quels sont les objectifs stratégiques et opérationnels d'un dispositif efficace de gestion des réclamations ? Expliquez leur complémentarité.

Question 5. Présentez et expliquez les différentes étapes du processus de gestion des réclamations. Montrez pourquoi le respect de leur enchaînement est important.

Question 6. Pourquoi l'enregistrement systématique des réclamations constitue-t-il une condition essentielle de leur traçabilité et de leur traitement efficace ?

Question 7. Expliquez l'importance de l'analyse des causes des réclamations. Distinguez les actions correctives des actions préventives en illustrant votre réponse par des exemples.

Question 8. Comment une entreprise peut-elle transformer une expérience négative vécue par un client en une expérience positive susceptible de renforcer sa fidélité ?

Question 9. Pourquoi la communication avec le client représente-t-elle une étape déterminante dans le traitement d'une réclamation, même lorsque la solution proposée est satisfaisante ?

Question 10. Quelles sont les compétences professionnelles et comportementales qu'un conseiller clientèle doit maîtriser pour gérer efficacement un client mécontent ?

Question 11. Expliquez le rôle des indicateurs de performance dans l'évaluation de l'efficacité du processus de gestion des réclamations. Présentez au moins quatre indicateurs pertinents.

Question 12. Pourquoi le taux de réclamations résolues ne constitue-t-il pas, à lui seul, un indicateur suffisant pour mesurer la qualité du traitement des réclamations ?

Question 13. Analysez les conséquences possibles d'une mauvaise gestion des réclamations sur la satisfaction, la fidélisation et la réputation de l'entreprise.

Question 14. Expliquez comment l'exploitation des données issues des réclamations peut contribuer à l'amélioration continue de la qualité des produits, des services et des processus internes.

Question 15. Dans quelle mesure la digitalisation des dispositifs de gestion des réclamations peut-elle améliorer la qualité de la relation client ? Présentez également ses limites éventuelles.