1. Nature de la réclamation

Il s'agit d'une réclamation liée à un défaut technique constaté après l'achat d'une machine à laver.

Elle concerne également la mauvaise qualité de la prise en charge par le service après-vente.

2. Analyse des défaillances

- Absence de réponse immédiate.
- Manque de suivi du dossier.
- Absence de communication claire.
- Dégradation de la confiance du client.
- Manque de réactivité du service après-vente.

3. Étapes du traitement

1. Écouter attentivement le client.
2. Enregistrer sa réclamation.
3. Vérifier les conditions de garantie et les justificatifs d'achat.
4. Faire examiner l'appareil par le service technique.
5. Proposer une solution adaptée.
6. Informer le client des délais.
7. Vérifier sa satisfaction après intervention.

4. Solutions possibles

- Réparer la machine à laver si la réparation est appropriée et conforme aux conditions applicables.
- Remplacer l'appareil ou proposer une autre solution adaptée lorsque la situation le justifie.

L'entreprise doit également assurer un suivi personnalisé.

5. Exemple de réponse professionnelle

Bonjour Monsieur,

Nous sommes sincèrement désolés pour le problème rencontré avec votre machine à laver ainsi que pour le délai de prise en charge de votre réclamation.

Nous comprenons parfaitement votre mécontentement et vous assurons que votre dossier sera traité avec toute l'attention nécessaire.

Nous allons procéder à la vérification de votre appareil et des conditions de garantie afin de vous proposer une solution adaptée dans les meilleurs délais.

Un conseiller assurera le suivi de votre dossier jusqu'à sa résolution.

Nous vous remercions de nous avoir signalé cette situation et vous présentons nos excuses pour les désagréments occasionnés.

Cordialement,

Le service clientèle – ELECTRO PLUS

6. Transformation de la réclamation en opportunité de fidélisation

Un traitement rapide, transparent et professionnel peut permettre à l'entreprise de restaurer la confiance du client.

Le client peut ainsi conserver une image positive de l'entreprise malgré le problème initial.

La fidélisation dépendra cependant de l'efficacité réelle de la solution et de la qualité du suivi.

7. Actions préventives

- Renforcer le contrôle qualité des appareils commercialisés.
- Former le personnel du service après-vente.
- Mettre en place un logiciel de suivi des réclamations.
- Définir des délais de réponse et de traitement.
- Analyser les causes des pannes répétitives.