

N°	Urgence	Importance	Classement	Traitement recommandé
1	Élevée	Élevée	À traiter immédiatement	Contacter le transporteur, proposer une solution rapide (re-livraison ou remboursement), informer le client de l'état d'avancement.
2	Moyenne	Élevée	À planifier rapidement	Proposer un échange ou un remboursement en magasin, vérifier l'état du produit avec le SAV.
3	Faible	Moyenne	À surveiller, sans action immédiate	Prendre contact avec la cliente pour s'excuser et proposer une meilleure expérience lors d'une prochaine visite.

Explication détaillée des choix

Réclamation 1 :

Livraison non reçue → Urgente et importante

- Le client attend son produit depuis plusieurs jours et son insatisfaction est élevée.
- Il s'agit d'un problème de logistique qui doit être résolu rapidement pour éviter d'aggraver la situation.
- La prise en charge est confiée au service logistique et au service client pour assurer une communication fluide avec le transporteur.

Réclamation 2 :

Produit défectueux → Importante mais moins urgente

- L'impact sur la satisfaction du client est important, mais la situation n'est pas critique.
- Le client a encore la possibilité d'utiliser son téléviseur ou de patienter quelques jours pour un échange.
- L'équipe du service après-vente (SAV) en magasin est en charge du traitement.

Réclamation 3 :

Expérience client insatisfaisante → Faible urgence et importance relative

- Il est essentiel d'améliorer l'expérience client, mais l'impact immédiat est moindre.
- Une réponse du service client ou du responsable de magasin peut suffire à apaiser la situation et fidéliser le client.
- En appliquant cette méthode, vous êtes en mesure de traiter efficacement les réclamations en priorisant les plus critiques et en assurant un suivi adapté.