

Accueil du client

Lorsque Monsieur Dupuis entre en colère, Julien réagit maladroitement en lui demandant de se calmer (« **Euh... Bonjour Monsieur, calmez-vous...** »). Ce type de réponse est problématique car il invalide l'émotion du client et risque d'aggraver la situation.

Julien enchaîne ensuite avec une question trop directe et technique sur le problème (« **qu'est-ce qui ne fonctionne pas exactement ?** ») au lieu de prendre le temps d'accueillir la réclamation.

Axes d'amélioration

- Accueillir la frustration du client avec empathie :
 - **Bonne réponse alternative** : « *Bonjour Monsieur, je suis désolé d'apprendre que vous rencontrez un problème avec votre machine à laver. Je vais faire mon maximum pour vous aider. Pouvez-vous m'expliquer ce qu'il se passe ?* »
- **Ne jamais demander à un client en colère de se calmer.** Cela génère plus de frustration. À la place, on peut reformuler son mécontentement pour lui montrer qu'il est écouté.

Ajustement de posture et écoute active

Au début, Julien commet une erreur importante en laissant entendre que le client a mal installé son appareil (« **Peut-être que vous l'avez mal installée ?** »). Cette approche remet en question la compétence du client et alimente la tension.

Il rectifie rapidement en adoptant une posture plus professionnelle en s'excusant et en reformulant la situation (« **Je suis désolé, Monsieur Dupuis. Je comprends que cette situation soit frustrante pour vous. Permettez-moi de vous poser quelques questions pour mieux comprendre le problème.** »).

Axes d'amélioration

- **Éviter de blâmer le client** et se focaliser sur la recherche de solution.
- **Bonne réponse alternative** : « *Je vais vérifier avec vous ce qui pourrait causer ce problème. Avez-vous remarqué un message d'erreur sur l'écran ?* »
- **Pratiquer l'écoute active** :
 - Laisser Monsieur Dupuis s'exprimer sans interruption.
 - Reformuler son problème pour montrer qu'on a bien compris.

- Poser des questions ouvertes plutôt que fermées.

Proposition de solution adaptée

Une fois le problème mieux cerné, Julien adopte la bonne posture en cherchant des solutions adaptées. Il identifie un message d'erreur, consulte la base de données et explique au client l'origine possible du problème.

De plus, il implique le client dans la résolution en lui proposant **deux options** :

1. Une démonstration en magasin sur un modèle similaire.
2. Une intervention d'un technicien à domicile.

Cette approche est efficace car elle donne un sentiment de contrôle au client, ce qui contribue à réduire son stress et à restaurer une relation positive.

Bonnes pratiques

- Expliquer clairement les causes possibles du problème.
- Proposer des solutions au choix pour impliquer le client dans la décision.
- **Exemple de reformulation** : « *Voici ce que je peux vous proposer : soit nous regardons ensemble en magasin sur un modèle similaire, soit nous envoyons un technicien chez vous dès demain. Quelle option préférez-vous ?* »

Clôture et suivi de la réclamation

Julien conclut l'échange de manière professionnelle en :

1. Fixant un rendez-vous clair avec le technicien.
2. Confirmant les détails par SMS.
3. Rassurant le client et en maintenant une relation cordiale.

Le client, initialement très mécontent, termine l'échange sur une note positive.

Bonnes pratiques

- **Assurer un suivi clair** : confirmation par SMS/mail pour éviter toute incompréhension.
- **Valoriser le client** et montrer que son problème est important pour nous.
- **Éviter toute escalade en fin d'échange** : même si le client s'excuse pour son comportement initial, Julien ne relance pas sur ce point et reste dans une posture de service.

- **Exemple de phrase finale efficace** : « *Merci Monsieur Dupuis pour votre patience, j'espère que cette solution vous conviendra. Si jamais vous avez une question, n'hésitez pas à nous contacter avant la visite du technicien. Bonne journée à vous !* »

Points clés à retenir de cet échange

Ce qui a bien fonctionné :

- Réajustement rapide de la posture du vendeur après un début maladroit.
- Pratique de l'écoute active et reformulation du problème.
- Explication claire des causes et des solutions possibles.
- Implication du client dans le choix de la solution.
- Suivi efficace et communication positive jusqu'à la clôture de l'échange.

Ce qui peut être amélioré

- Ne jamais demander au client de se calmer.
- Éviter toute phrase remettant en cause la compétence du client.
- Toujours commencer par une validation de l'émotion avant d'expliquer un problème technique.

Un bon accueil et une écoute active dès le début de la réclamation permettent de désamorcer les tensions et de transformer une expérience négative en opportunité de fidélisation.