

Chapitre 7 : Le suivi des demandes

Le cadre légal du suivi des demandes

D'après la norme **ISO 9001**, l'entreprise doit communiquer avec les clients pour comprendre les causes des réclamations, s'améliorer et fidéliser.

L'article 87 de la **loi de modernisation de l'économie (LME)** stipule qu'un numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur pour le traitement d'une réclamation **ne peut être surtaxé** et doit apparaître dans le contrat et la correspondance.

Les outils du suivi : une vision à 360° du client

Le serveur vocal interactif (SVI)

Le SVI gère les appels entrants d'un CRC. Il remplit deux fonctions :

- **Diffuser des informations** : horaires d'ouverture, délais de livraison, mentions légales...
- **Gérer l'attente** : diriger l'appelant vers le bon téléconseiller s'il est disponible, sinon estimer et communiquer le temps d'attente

Un bon paramétrage du SVI est indispensable : la phrase d'accueil et le menu de choix sont le premier contact du client avec l'entreprise.

Le PGI et le CRM

Le **PGI** (Progiciel de Gestion Intégré) permet l'échange de données entre les services de l'entreprise via différents modules : RH, production, comptabilité, logistique, gestion des stocks, CRM.

Le **CRM**, souvent intégré au PGI, centralise tous les aspects commerciaux : historique des commandes sur tous les canaux, échanges précédents, actions en cours. Des logiciels spécifiques (SAV, tchat, support client) peuvent être intégrés comme modules du CRM. Résultat : le téléconseiller peut répondre par mail, SMS ou réseaux sociaux, accéder à l'historique complet, transférer la demande à un technicien et planifier une intervention — le tout depuis une seule interface.

La procédure de traitement des réclamations

Une réclamation bien traitée peut transformer un client mécontent en ambassadeur. Cinq étapes à respecter :

Digitalisation E5A

Étape	Action
1. Empathie	Adopter une attitude d'empathie, montrer qu'on comprend la frustration.
2. Comprendre	Identifier le problème, déterminer s'il s'agit d'une réclamation fondée ou non, reformuler pour valider la compréhension.
3. Expliquer	Reconnaître le problème sans incriminer un tiers (fournisseur...). Préciser si le traitement nécessite du temps ou un transfert vers un autre service.
4. Proposer	Proposer des solutions concrètes : échange, remboursement, geste commercial, action corrective.
5. Suivre	Enregistrer la réclamation, indiquer la réponse apportée et l'action effectuée, reporter sur la fiche de suivi du client.

Les indicateurs de qualité du traitement

Comment savoir si le suivi des demandes fonctionne bien ? Sept indicateurs permettent de mesurer la qualité :

Indicateur	Ce qu'il mesure
Taux de décroché	Proportion d'appels pris en charge par un conseiller
FCR (<i>First Call Resolution</i>)	Taux de résolution au premier contact – le client n'a pas besoin de rappeler
Taux d'abandon	Proportion d'appels où le client raccroche avant d'obtenir un conseiller
NPS (<i>Net Promoter Score</i>)	Probabilité que le client recommande l'entreprise (score de -100 à +100)
Temps d'attente	Durée moyenne avant la prise en charge de l'appel
Taux de transfert <i>selfcare</i>	Proportion de demandes redirigées vers des outils en libre-service (FAQ, chatbot...)
DMT (<i>Durée Moyenne de Traitement</i>)	Temps moyen pour résoudre une demande du début à la fin

À chaque réclamation, il faut prévoir la **réparation du préjudice** subi (s'il est réel) et/ou une **action corrective** liée à l'offre ou au produit. Ces indicateurs permettent au manager d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en place des améliorations continues.

Fiche de révision

Vocabulaire clé

- **APTP** : Méthode de traitement structuré d'un appel client en 4 étapes (Accueillir, Prendre en compte la demande, Traiter, Prendre congé)
- **Ticket** : Numéro unique attribué à chaque demande client pour assurer son suivi et sa traçabilité
- **Reporting** : Compte rendu des actions menées pour traiter une demande, enregistré dans le système pour permettre le suivi

Types de réclamations

Type	Caractéristiques	Traitement approprié
Réclamation fondée	Le client a réellement subi un désagrément	Empathie + excuses + solution concrète + dédommagement si nécessaire
Réclamation non fondée	Malentendu ou erreur du client	Écoute + reformulation + explication factuelle + maintien de la relation
Réclamation technique	Problème nécessitant expertise spécifique	Transfert vers technicien spécialisé + suivi assuré

L'essentiel à retenir

- La méthode APTP structure efficacement le traitement des appels entrants pour garantir la qualité de service
- Chaque demande génère un ticket unique qui permet d'assurer son suivi et de quantifier les moyens mis en œuvre
- Un bon paramétrage du SVI est primordial pour orienter correctement les appelants (3-4 options maximum)
- Les logiciels de phoning connectés au PGI et CRM centralisent toutes les informations pour un traitement optimal
- Le reporting permet la communication entre équipes et l'amélioration continue du service client