

## Le traitement des réclamations clientèle

### La non satisfaction d'un besoin...

Pourquoi un client se plaint-il ? Il semble évident qu'il souhaite exprimer son mécontentement, mais le véritable fondement se trouve dans la **non-satisfaction d'un besoin**. Par exemple il souhaitait obtenir rapidement son entrée et celle-ci tarde à arriver, le plat servi est froid, la table qu'il avait réservé a été donnée par erreur, etc... .

De la simple remarque au client coléreux, le personnel de salle doit être en mesure d'identifier un problème et d'y apporter une solution adaptée. **Un client mécontent le dit à 10 personnes, un client content à 3 seulement**. Il est plus facile de détruire une clientèle que de la construire, et aucun client mécontent doit quitter le restaurant sans solutions.

### La prise en charge

L'erreur de beaucoup d'entreprises est de confondre prise en charge et traitement de la réclamation. La prise en charge est l'analyse immédiate d'un problème et la reconnaissance de celui-ci. La meilleure prise en charge sera même la prévention des sources de conflits en identifiant déjà les plus courantes et en les anticipant :

- Réservations : overbooking, erreurs de placement.
- Mets : manque d'originalité, présentation maladroite, fraîcheur, hygiène, cuisson, lenteur, erreur de commande, tromperie sur l'appellation
- Vins : erreur de millésime, couleur, taille, bouchon, rapport qualité/prix

#### 1 : Les attitudes à éviter

##### **Ne pas rabaisser le client :**

Client: « *Je vous signale que le canard mulard qu'on m'a servi n'était pas assez cuit* ». Chef de rang : « *Vous ne savez-pas ce que ce canard se sert saignant* » Ce genre d'attitude aggrave la situation, la majorité des clients trouvent difficile de se plaindre, beaucoup n'osent pas. Ne faites rien qui puisse leur montrer qu'ils ne devraient pas le faire.

##### **Ne pas avoir d'attitude apathique :**

Client « *Monsieur, je suis très déçu par ce restaurant* », Chef de rang « *désolé monsieur, j'ai des clients qui m'appellent* ». Un tel état d'esprit de « ça m'est égal » ne fera qu'empirer le problème.

##### **Ne pas rejeter la faute sur un collègue ou service :**

Client « *mon plat était froid* », chef de rang « *c'est la cuisine, ils sont incapables de nous fournir des plats chauds* ». Le client n'a pas la solution et vous donnez une très mauvaise image de l'établissement.

##### **Ne pas se disputer avec le client :**

Client « *je trouve qu'il n'y a rien à manger dans l'assiette* », Chef de rang « *les portions sont normales, tous les restaurants du monde servent des portions similaires* » Peu importe de savoir qui a raison ou pas, le but est de trouver une solution, pas de savoir qui a raison.

##### **Ne pas considérer la réclamation du client comme une attaque personnelle :**

Client « *c'est vraiment n'importe quoi le service dans ce restaurant* », Chef de rang « *depuis 10 ans que je*

fais ce métier, je crois savoir ce que j'ai à faire». Le client qui se plaint à vous ne se plaint pas de vous, inutile de vous mettre sur la défensive.

## 2 : Les attitudes à adopter

- Occupez-vous d'un seul client à la fois et isolez le plaignant.
- Évacuez vos propres émotions, opinions, elles pourraient vous empêcher d'écouter le client.
- Ne soyez pas hypocrite, le client est sincère, vous devez l'être aussi.
- Laissez le client s'exprimer, donnez lui le temps nécessaire.
- Reformulez ce que dit le client afin de lui confirmer la compréhension de son problème.
- Maintenez un contact visuel avec le client.
- Exprimez vos regrets et parlez plus bas et plus distinctement

## Le traitement de la réclamation

### Apporter une véritable solution

Maintenant que votre est client est prise en charge et que son problème est clairement identifié, comment le traiter et le résoudre ?

La première chose à faire en cas de client très mécontent et de l'isoler dans un endroit calme et de le faire asseoir. Laissez-le s'exprimer et bien reformuler afin de lui montre que vous comprenez.

Présentez vos excuses, vous représentez l'entreprise et ce n'est pas vous personnellement qui vous excusez, mais l'entreprise.

Ne pas hésiter à poser des questions afin de cerner tous les détails du conflit, vous pourrez trouver une solution mieux adaptée.

Proposer plusieurs solutions possibles et laissez le client choisir, en revanche ne promettez pas un engagement que vous ne pourrez tenir.

Mettez en place un plan d'action, faites ce que vous avez promis au client et quand.

Assurez-vous du suivi du problème. Une fois le problème corrigé, retournez le voir 15 minutes après pour vous assurer que tout va bien.

Exemples de solutions :

- Overbooking : le faire patienter au bar avec un apéritif offert ou lui réserver un table dans un autre établissement (avec l'apéritif pris en charge à vos frais)
- Erreur de table : lui proposer une équivalence accompagnée d'un geste commercial.
- Lenteur : proposer de rattraper le temps perdu sur le reste du service en y prêtant une attention particulière
- Hygiène, présentation maladroite, fraîcheur, cuisson, erreur de commande : refaire produire le plats sans hésiter
- Température ; proposer de faire réchauffer sans altérer sinon faire reproduire.
- Vins : bouchon-> remplacement du vin, mauvais millésime → geste commercial, produit de piètre qualité → offrir un verre d'un produit de bonne qualité.

Dans tous les cas toujours faire un petit geste commercial, offrir quelques cafés n'appauvrira pas l'entreprise mais lui fera gagner un image positive.

Le but d'une réclamation bien traitée est de l'utiliser comme un outil de fidélisation et de promotion car bien

souvent un client exprime à d'autres personnes son incident et sa satisfaction pour sa résolution.

Au final c'est l'image d'une entreprise sérieuse et responsable qui restera dans les esprits.