

EXAMEN MODULE

« UE4 – LA RELATION CLIENT AU CŒUR DE LA STRATEGIE DES ENTREPRISES »

Lundi 18 juin 2012

10 H 30 – 12 H 30

Durée 2 heures

(ni document ni calculatrice autorisés)

Premier Travail:

Contexte :

Vous êtes salarié(e) d'une grande entreprise d'assurance, CDF Assurance, dans un service de l'indemnisation Auto et étudiant(e) en licence.

Cet assureur a une très grande notoriété mais dans le cadre d'une enquête qualité, il arrive très loin derrière les Mutuelles de Niort. Une stratégie sur 3 ans est mise en œuvre avec comme objectif de gagner sur le terrain de la qualité. De nombreuses actions sont lancées ...

Votre entreprise s'est engagée depuis plusieurs années dans la recherche de la qualité de service, le client étant au cœur de ses préoccupations. Elle a publié une charte de service avec 10 engagements, notamment la recherche systématique de solutions pour le client.

Profitant de vos nouvelles compétences en relation client, votre manager vous demande d'améliorer un **outil de gestion des réclamations par téléphone (Annexe 1)**, car il s'est rendu compte que les entretiens étaient difficiles et que les clients avaient du mal à être convaincus.

Votre manager vous précise que vous avez toute latitude pour améliorer cet outil (Annexe 1). Il vous demande tout de même d'enrichir chaque étape, à l'aide des objectifs de l'étape et de moyens pour les réaliser. Vous pouvez changer les étapes ou en ajouter.

Deuxième partie

Puis, vous avez l'occasion de tester cet outil lors d'un entretien (annexe 2) à conduire d'une façon plus efficace, en recherchant des solutions, car l'entretien réel s'est mal passé : réécrire l'entretien à l'aide de votre nouvel outil.

ANNEXE 1

FICHE / Conduire un entretien de réclamation par téléphone

① Phase de présentation et d'accueil

Etre professionnel en se présentant avec la formule de l'entreprise

② Phase d'écoute, de découverte et de questionnement

Bien cerner la demande et les motifs de la réclamation, tout en étant très factuel

③ Phase de reformulation

S'assurer d'avoir compris, surtout pour les situations complexes ou les situations où l'on ne comprend pas très bien la demande du client

④ Phase d'analyse et de recherches de solution(s)

Vérifier si la réclamation est fondée ou pas

En fonction de la demande, rechercher la ou les solutions, en application du contrat et des process internes ou maintenir la position

⑤ Phase de réponse(s)

Apporter la réponse de façon directive, sauf si un choix entre plusieurs solutions peut être proposé

⑥ Phase d'argumentation

S'appuyer sur les bases juridiques incontestables : le contrat, la loi, le code de la route ou le code civil

⑦ Phase de conclusion et prise de congé

Convenir de l'action suivante et souhaiter une bonne journée

ANNEXE 2

Contenu de l'entretien :

Un collègue M. Leleu a rappelé un client M.Gervais suite à un accident dans lequel les responsabilités lui sont attribuées.

«M.L - M. Gervais ?

M.G - Oui, c'est moi.

M.L - Jérémy Leleu, CDF Assurance, bonjour Monsieur. Avez-vous quelques instants à m'accorder ?

M.G- Ah, non là je suis en réunion.

M.L - C'est dommage car je vous rappelle à propos de votre accident et c'est vous qui vouliez être rappelé.

M.G - Ah oui, et qu'en est-il ? On m'a dit que l'on devait étudier mon dossier car moi je ne suis absolument pas responsable de cet accident.

M.L - Et bien alors, j'ai bien étudié votre constat : vous, vous preniez un stationnement en marche arrière...

M.G - Oui, mais c'est la mobylette qui est venue me percuter. C'était un jeune, il a reconnu qu'il n'avait pas fait attention et qu'il ne m'avait pas vue.

M.L - En effet, Monsieur, mais c'est vous qui effectuez une manœuvre perturbatrice en faisant une marche arrière.

M.G - Ah ça c'est le plus fort, j'étais à l'arrêt, le jeune est venu me percuter, totalement sur sa gauche.

M.L - Je comprends, mais il n'est pas indiqué que vous étiez à l'arrêt.

M.G - Mais il est bien précisé qu'il ne m'a pas vu.

M.L - Oui, mais c'est vous qui faites la manœuvre perturbatrice.

M.G - Mais c'est incroyable, je n'y crois pas. Et bien la prochaine fois, je ferai cela, c'est moi qui irait heurter un autre véhicule.

M.L - Là, vous concluez hâtivement. Vous ne pouvez heurter délibérément une autre voiture.

M.G - Non, c'est n'importe quoi !

M.L - Non Monsieur, c'est le Code de la Route. Je suis désolé.

M.G - Pas autant que moi ! Ce n'est pas la peine de nous envoyer des chartes sur vos services. C'est grotesque ! Au revoir Monsieur. »