

LA ROUE D'ÉVALUATION DE VOTRE GESTION DES PLAINTES



Les principes de l'approche PARI: Il s'agit d'un acronyme facile à retenir pour vous aider dans les actions à entreprendre : P pour Préparer, A pour accueillir, R pour réagir et I pour innover.

P pour préparer : Une bonne gestion des plaintes, ça ne s'improvise pas, ça se prépare! Les organisations et leurs dirigeants sont responsables de déterminer ce que signifie pour eux la gestion des plaintes, et de choisir les membres de leur équipe, de les former et de les outiller en conséquence.

A pour accueillir : Le client accorde autant d'importance, sinon plus, à la façon dont on accueille sa plainte qu'à la solution qu'on lui propose. Mettez toutes les chances de votre côté et assurez-vous que cette étape est bien complétée.

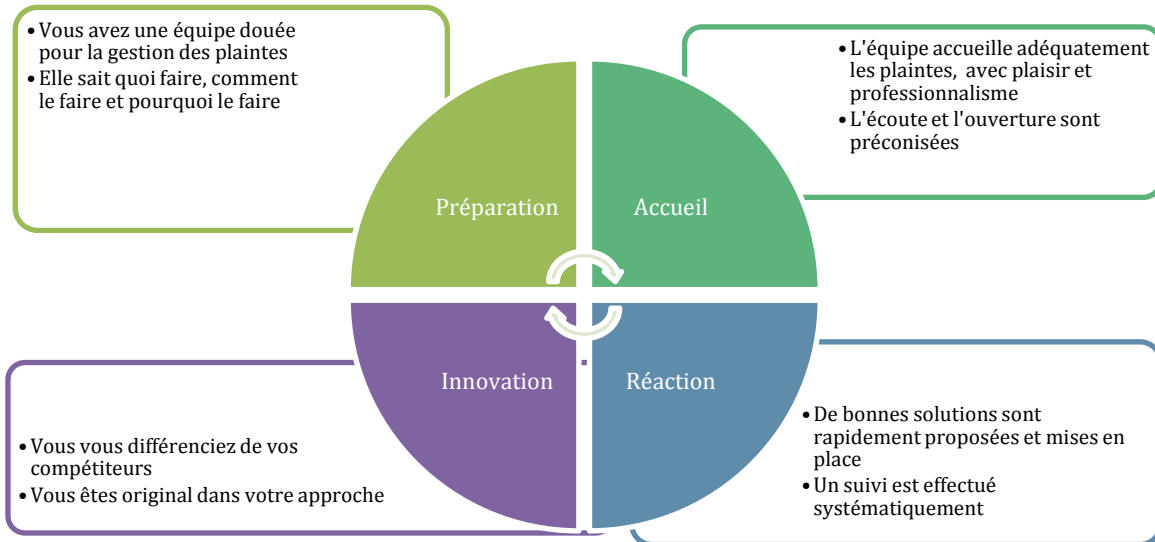
R pour réagir : Les commentaires du client insatisfait doivent vous faire agir, sinon vous envoyer le message qu'ils ne vous intéressent pas. Il faut répondre dans un délai raisonnable, présenter des solutions à court et à long terme et faire un suivi systématique.

I pour innover : Faites-vous vraiment un effort pour vous démarquer de vos concurrents à ce niveau? Cherchez-vous vraiment à fidéliser votre clientèle?

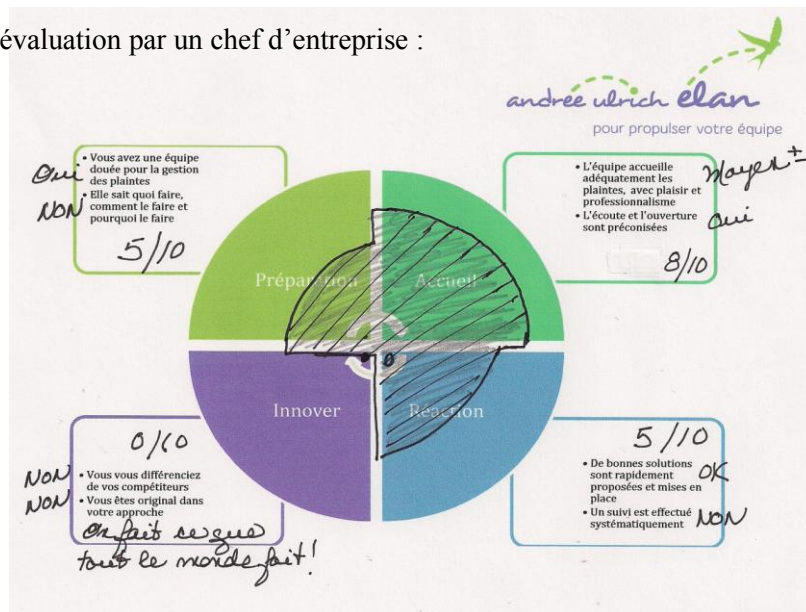
Évaluez comment la roue de la gestion des plaintes tourne au sein de votre organisation.

Les quatre sections de la "Roue de la gestion des plaintes" représentent l'équilibre. Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant le centre de la roue (totalement insatisfait) et 10 (totalement satisfait) l'extrémité de la roue, évaluez votre **degré de satisfaction** par rapport à chacune des sphères de la gestion des plaintes dans votre organisation. Reliez les points entre eux en traçant une ligne ou une courbe. Le périmètre ainsi tracé représente votre roue de la gestion des plaintes. Votre roue tourne-t-elle rond ou carré? (Voir exemple à la page suivante)

Expertise humaine en service-client et gestion des plaintes
 Formations | Conférences | Coaching d'équipe et personnel
 (450) 951-1388 | info@andreeulrich.com | www.andreeulrich.com



Exemple d'évaluation par un chef d'entreprise :





pour propulser votre équipe

Expertise humaine en service-client et gestion des plaintes
Formations | Conférences | Coaching d'équipe et personnel
(450) 951-1388 | info@andreeulrich.com | www.andreeulrich.com

Quelles sont vos points forts ?

A quoi devez-vous vous attaquer par ordre de priorité?

1.

2.

3.

Au premier abord, quelles solutions envisagez-vous?
