

Mission n° C : La gestion des réclamations



Vous venez de recevoir un mail de M. El Markouchi, prenez-en connaissance



mrc glieres <mrc.glieres@gmail.com>

Mission C poursuite de stage

1 message

mrc glieres <mrc.glieres@gmail.com>
À : mrc.glieres@gmail.com

27 janvier 2020 à 17:01

Bonjour,

J'aurais besoin de vous pour que l'on travaille sur la gestion des réclamations de nos clients.

- Dans un premier temps je souhaiterais que vous preniez connaissance de la vidéo suivante ainsi que du site internet associé :

Vidéo : Réclamation client "transformer le pépin en pépite"
<https://www.youtube.com/watch?v=Q1cOuRhRXtU>



Site internet : AMARC
<https://www.bonnespratiques.amarc.asso.fr/>

Vous allez devoir prendre des notes en repérant les informations principales pour préparer la mission suivante (la vidéo n'est pas guidée par un questionnaire, c'est à vous de relever les points importants, vous pouvez néanmoins regarder la vidéo autant de fois que nécessaire) :

Après avoir analysé ces 2 documents je souhaiterais que vous établissiez une note de synthèse décrivant le processus à suivre pour répondre aux réclamations des clients. Cette note de synthèse sera à m'envoyer par mail attachée en PJ (pièce jointe) à l'adresse : mrc.glieres@gmail.com
Cette note de synthèse doit tenir sur une seule page type Word. Elle doit reprendre les différentes étapes à suivre et les décrire dans les grandes lignes.

- Dans un second temps je souhaiterais que vous établissiez un questionnaire pour déterminer la satisfaction de nos clients. Le questionnaire devra comprendre les informations suivantes :
 - le genre, la tranche d'âge, la catégorie socioprofessionnelle, la ville et le code postal, l'adresse mail, le téléphone de nos clients
 - Leur degré de satisfaction pour la qualité de notre réseau mobile, la qualité de nos conseillers en ligne, la qualité de notre service réclamation ainsi que pour la qualité de nos propositions tarifaires
 - Les clients doivent aussi avoir la possibilité de s'exprimer librement s'ils souhaitent rajouter des informations à nous communiquer.

Je vous conseille d'utiliser le site Google Forms pour réaliser votre questionnaire :

1. Accédez à forms.google.com.
2. Cliquez sur Nouveau formulaire.
3. Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur Paramètres Paramètres.
4. Cliquez sur **Questionnaires**.
5. Cliquez sur **Convertir en questionnaire**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Je vous conseille aussi de vous inspirer des exemples de questionnaires que vous trouverez en pièces jointes de ce mail.
Sur ce site internet : <https://leadlist.fr/reussir-enquete-de-satisfaction/>
vous trouverez de nombreuses ressources pour savoir "comment réussir une enquête de satisfaction".

- Dans un troisième temps, vous allez recevoir par email, par les réseaux sociaux et par téléphone différentes réclamations clients SOSH . Vous devrez les traiter en temps venus et mettant en application les compétences que vous avez développées dans les précédentes missions.
(Vous répondrez directement aux mails et/ou appels que vous recevrez. Pour les réseaux sociaux, vous vous connecterez avec votre compte professionnel et vous traiterez les réclamations via le Chat)

Je vous remercie par avance,
Si vous avez des questions n'hésitez pas à me les poser !

Bien cordialement,

M. EL MARKOUCHI
Directeur d'agence
SOSH