# Cinq principes qui nous aideront à gérer un client mécontent

1. **Se montrer sincère et s'excuser si nécessaire**
   Nous avons toutes et tous l'autorisation de reconnaître une erreur et même de présenter des excuses au client. En présentant vos excuses, ils seront plus enclins à vous pardonner et à vous laisser une nouvelle chance.

2. **Adopter une base de réponses commune.**
   Une seule personne répond. C'est exclusivement la personne directement concernée par l'insatisfaction du client qui lui répond

3. **Écouter – vraiment – ce que les clients ont à dire.**
   Le client insatisfait à envie d'être réellement considéré par l'entreprise, et d'être traité avec respect, comme un interlocuteur important.

4. **Encourager les réclamations, par tous les moyens.**
   Les plaintes clients constituent le signal le plus précieux pour corriger un dysfonctionnement ou améliorer notre offre, et ne doivent pas être prises à la légère.

5. **Prendre des nouvelles après la résolution du problème.**
   Toujours dans l'optique d'améliorer le sentiment de considération éprouvé par le client, il peut s'avérer judicieux de reprendre contact avec lui quelques jours ou semaines après sa réclamation. Votre objectif est de vous assurer que tout soit rentré dans l'ordre et qu'il est désormais pleinement satisfait du service

**Contact : Thierry BILLOIS**
Assistant de Direction – Référent administratif des stages
3 Bd St Germain – 35300 Fougères
02 30 03 94 60 - 07 68 01 46 61
thierry.billois@uniacces.fr