



LE TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION EN SAV NARRATIF

Une communication claire, des étapes maîtrisées, un client rassuré.



1. RÉCLAMATION

Toute demande ou insatisfaction exprimée par un client.

Exemples : porte rayée, gonflement, pièce manquante, dysfonctionnement, etc.

2. SAV

La réclamation devient un SAV lorsque nous constatons une **NON CONFORMITÉ** relevant de notre responsabilité et nécessitant une action envers le client.

3. ACTIONS POSSIBLES



Action SAV

(non conformité)
Intervention, envoi de pièce, réparation...



Action commerciale

(pas de non conformité)
Geste commercial, devis, renseignement, accord amiable...



Information

Echange avec le client permettant d'affiner le diagnostic. Ou déplacement à domicile pour analyser le phénomène sur le chantier.



NOTRE DÉMARCHE

Communiquer aux bons moments à des étapes clefs pour éviter au client un sentiment d'abandon, donner de la visibilité, donner confiance. Faciliter la relation.

1



RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

Le client nous contacte (Téléphone, visite en magasin, CFT, Fiche SAV, Mail...) pour signaler un problème.

2



CRÉATION DU SAV DANS LE CRM "SM2"

Toutes les informations de la réclamation sont enregistrées dans le CRM.

3



CONFIRMATION AU CLIENT

Le client reçoit un mail lui confirmant la prise en compte de sa demande.

4



DIAGNOSTIC

Analyse de la demande pour déterminer l'origine du problème et notre niveau de responsabilité.

QUELLE ISSUE ?



NON CONFORMITÉ AVÉRÉE

Un défaut relevant de notre responsabilité est identifié.



PAS DE NON CONFORMITÉ

Notre responsabilité n'est pas engagée.



BESOIN D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Un diagnostic plus poussé est nécessaire.

5A



COMMANDE DE PIÈCE

Commande de la pièce (SAC) ou du matériel nécessaire.

5B



DÉMARCHE COMMERCIALE

Proposition de geste commercial, devis, renseignement, accord amiable, conseil, etc.

5C



DEMANDE D'INFORMATIONS

Demande de photos, consultation fournisseur, déplacement chez le client, etc.

6A

PRISE DE RDV

Dès connaissance de la disponibilité de la marchandise, un rendez-vous est fixé avec le client.

7A

INTERVENTION

Intervention technique à la date convenue.

8A

APPEL SATISFACTION

Contact après intervention pour vérifier la satisfaction du client et clôturer le dossier.

SAV NARRATIF : LA COMMUNICATION À CHAQUE ÉTAPE

1

ÉTAPE 1 RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION



Accusé de réception
Immédiatement après la création du SAV.

2

ÉTAPE 2 DIAGNOSTIC ET COMMANDE



Rappel de la non conformité.
Descriptif de la réparation.
Confirmation de la commande fournisseur.

3

ÉTAPE 3 ACCUSÉ RÉCEPTION FOURNISSEUR



Prise du RDV
d'intervention SAV en fonction de la disponibilité de marchandise.

4

ÉTAPE 4 INTERVENTION SAV



Appel satisfaction
Vérification de la satisfaction après l'intervention.

5

ÉTAPE 5 CLÔTURE DU SAV



Clôture du dossier et remerciement du client pour sa confiance.

POURQUOI ÇA MARCHE ?

- ✓ Le client sait où il en est.
- ✓ Il se sent écouté et accompagné.
- ✓ Les relances diminuent.
- ✓ La satisfaction augmente.
- ✓ Notre image de professionnalisme est renforcée.



NOTRE OBJECTIF

Transformer une réclamation en une expérience positive pour tous (client et vendeur) en réduisant le stress de chacun par une gestion rigoureuse, transparente et humaine.



ÉCOUTER



ANALYSER



AGIR



SATISFAIRE