

Les réclamations.

Les réclamations de la clientèle à l'hôtel, au restaurant, en banquet.

1) comment peuvent-elles être formulées ?

- verbalement.
- par lettre (bien choisir le style, les termes, les arguments).
- téléphone (à éviter).
- questionnaire confidentiel (chambre du client)
- e-mail (bien choisir le style, les termes, les arguments).

2) le client mécontent réclame-t-il nécessairement ? qu'en déduisez-vous ?

Non, par crainte de se faire remarquer, du scandale, d'être mal reçue,...

Domage, car :

- difficulté de réparer l'erreur, le manquement
- client perdu.
- il va nous faire de la mauvaise publicité...

3) quelle est la réaction humaine instinctive à étouffer face à la réclamation justifiée ou non ?

- tentative de se disculper.
- tentative de s'esquiver.
- y prêter peu d'importance.
- le client à tort ...

N'est pas la bonne réaction ? Et pourquoi ?

- Risque d'aggraver le différent.
- Impression du client de n'être pas pris au sérieux.
- n'améliore pas l'ambiance, au contraire risque de faire naître l'agressivité du client ou de l'accentuer...

4) quelle est la bonne réaction devant toute réclamation, justifiée ou non, formulée poliment ou non ?

- garder notre sang-froid.
- rester poli, courtois.
- s'excuser même ... faire preuve de magnanimité (grandeur d'âme – savoir pardonner).
- avoir une attitude qui enlève l'agressivité éventuelle du client.
- persuader le client que nous prenons sa réclamation au sérieux et que nous allons y apporter une solution.

5) comment réagir face au client réclamant bruyamment ou avec force gestes ?

Avec tact, diplomatie, discrétion, calmer le client le plus rapidement possible afin qu'il ne trouble en rien le repas des autres tables, l'atmosphère du restaurant.

Une petite phrase magique qui la plupart du temps calme et enlève immédiatement l'agressivité du client : « ***je vous prie de m'excuser, monsieur ... que puis-je pour vous*** ».

Ensuite s'engagera calmement et objectivement l'examen de la réclamation.

Il faut parfois faire preuve de tolérance, pardonnez l'erreur du client ... ne pas insister ...participer à cette erreur...

Réparer le plus rapidement possible toute insuffisance.

6) erreurs à ne pas commettre ?

- ne pas accuser un collaborateur, au contraire tacher d'amener le client à un peu de tolérance envers un collègue ex : excusez-le monsieur il est nouveau, si jeune,...
- ne surestimez pas vos capacités de dialogue vous permettant de sortir de l'impasse, appelez un responsable direct.
- ne dialoguer pas avec le client mécontent devant d'autres personnes ... la discrétion s'impose.
- ne jamais nous sentir froissé de recevoir une réclamation, considérons-la plutôt comme une suggestion d'améliorer ceci ou cela.
- même si le client a tort, ne lui faites pas perdre la face devant ses invités.
- traiter des réclamations par téléphones, il est préférable de prendre la peine d'en discuter face à face, ce qui permet bien souvent d'éliminer bien des oppositions.

7) les réclamations peuvent-elles être un facteur positif pour notre établissement ?

Oui, lorsqu'elles sont fondées elles nous permettent de connaître bien des choses dans la gestion de notre maison :

- elles démontrent tout d'abord l'intérêt de notre clientèle pour nos services.
- nous permettent de tenir compte des vœux de la clientèle quant à la qualité des produits employés à la cuisine, à la valeur du service, des prestations annexes,... et son autant de suggestions d'amélioration.

Oui, lorsqu'elles sont traitées correctement, elles peuvent renforcer la confiance du client et améliorer les relations et même constituer un élément de publicité.

8) quelle réponse donner aux réclamations infondées ? Quelles réflexions peut-on en tirer ?

Si une réclamation est particulièrement grave, on peut adresser une réponse provisoire qui donne le temps d'enquêter objectivement et de formuler des arguments valables.

Méfiez-vous des impulsions momentanées.

Il faut les examiner sérieusement, le client a droit à une réponse précise et polie.

En discutant, le client ne considère pas seulement le fait en lui-même, mais aussi son prestige personnel.

En tant que consommateur, il se sent dans une position privilégiées.

De toute façon, si une réclamation doit constituer le point final des relations avec le client, nous devons nous efforcer de trouver une formule élégante, car les clients insatisfaits sont les pires ennemis pour nos établissements.

Exprimer des regrets sincères.

Même devant une réclamation infondée, ne faut-il pas réfléchir si en amont de la « faute », n'y aurait-il pas eu un élément dans nos services qui ait poussé ce client à cet acte désagréable ?

9) donner la parole aux élèves pour qu'ils puissent s'exprimer sur des cas vécus lors de prestations

Garder l'anonymat