



La gestion des réclamations clients en 2018

Enquête réalisée par Internet du 17 septembre au 26 novembre 2018 auprès des entreprises adhérentes à l'AMARC
135 entreprises répondantes

Des pratiques renforcées au sein des entreprises

70%

des entreprises ont une **définition formalisée** de la réclamation

➤ +13 points depuis 2010



Présence d'un **médiateur** (en 2018)

➤ +43 points depuis 2010

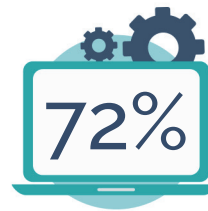


88%

➤ +15 points depuis 2010

des entreprises ont un service Réclamations habilité à traiter les réclamations.

Par ailleurs, **36%** considèrent que le volume de réclamations est croissant depuis quelques années.



Connexion de l'outil de gestion des réclamations à la **base de données clients** (en 2018)

➤ +10 points depuis 2010

La montée des réseaux sociaux



87%

des entreprises prennent connaissance des réclamations laissées sur les **réseaux sociaux**

➤ +18 points depuis 2010

des entreprises reçoivent des réclamations par les réseaux sociaux

47%

➤ +12 points depuis 2010

Le traitement des réclamations en quelques chiffres

57%

des entreprises accusent systématiquement réception des réclamations ➤ +28 points depuis 2010

64%

informent de l'avancée du traitement

57%

communiquent à leurs clients des engagements en termes de délais de réponse

Délais moyens, tous canaux confondus : 7 jours

Délais moyens par canaux : courrier 10 jours / mail 7 jours / téléphone 5 jours / réseaux sociaux 2,5 jours

63%

des réclamations sont favorables aux clients

1/3

des réclamations donne lieu à un dédommagement





Des axes de progression identifiés

TOP 3 des citations des entreprises



65%

la réactivité, les délais de réponse



51%

la qualité du traitement des demandes



47%

le suivi tout au long du traitement

Les réclamations comme levier d'amélioration de l'expérience client



75%

considèrent les réclamations comme un levier d'amélioration des produits / services, process de gestion ou pratiques commerciales

➔ Inférieur à 50% en 2010

Une véritable prise de conscience en 8 ans !



86%

des entreprises réalisent une analyse des motifs

➔ +24 points depuis 2010

Une culture client à développer



45% des entreprises sensibilisent aux réclamations la totalité de leur personnel en contact avec les clients

41% des entreprises ont une diffusion large du reporting dédié aux réclamations



73% des CODIR / COMEX sont destinataires de ce reporting

Des indicateurs de performance à généraliser



Les mesures réalisées par les entreprises

- ➔ 63% Enquête de satisfaction réclamants
- ➔ 21% Coût de gestion
- ➔ 11% Fidélité Post-Réclamation
- ➔ 6% ROI

➔ Résultats comparés à la précédente enquête AMARC de 2010