

Cartographie des services réclamations clients 2021

Enquête réalisée par Internet du 15 octobre au 17 décembre 2021 auprès des entreprises adhérentes à l'AMARC
149 entreprises répondantes

Des organisations qui s'acculturent à la réclamation

77% **+7 points**

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

+20 points depuis 2010

40% des entreprises **sensibilisent** aux réclamations la totalité de leur personnel en contact avec les clients

70% des entreprises interrogées disent que la réclamation est clairement promue comme une **source d'opportunités** pour l'ensemble de l'organisation



70% des **CODIR/COMEX** des entreprises sont destinataires d'un reporting dédié aux réclamations

43% des entreprises **diffusent ce reporting plus largement** à l'ensemble des collaborateurs

Une progression des réseaux sociaux qui s'accroît

95% **+8 points**

des entreprises prennent connaissance des réclamations laissées sur les réseaux sociaux

2018 : 87% +18 pts
2010 : 69%

57% **+10 points**

des entreprises reçoivent des réclamations par les réseaux sociaux

2018 : 47% +12 pts
2010 : 35%



Un traitement des réclamations plus court même si le délai reste un axe prioritaire d'amélioration

64% des entreprises accusent systématiquement réception des réclamations **+7 points**

58% informent de l'avancée du traitement **-7 points**

61% des réclamations ont été clôturées au 1er contact

65% des réclamations sont favorables aux clients

1/3 des réclamations donne lieu à un dédommagement

des délais de réponses moyens qui se raccourcissent

Délais moyens par canaux :

. courrier 8 jours (-2)

. mail 6 jours (-1)

. téléphone 4 jours (-1)

. réseaux sociaux 2 jours (-0,5)

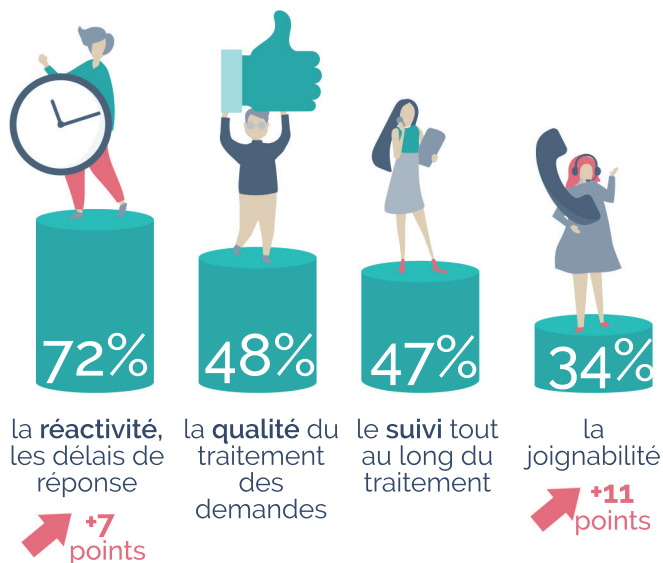


résultats comparés aux précédentes vagues de 2018 et 2010

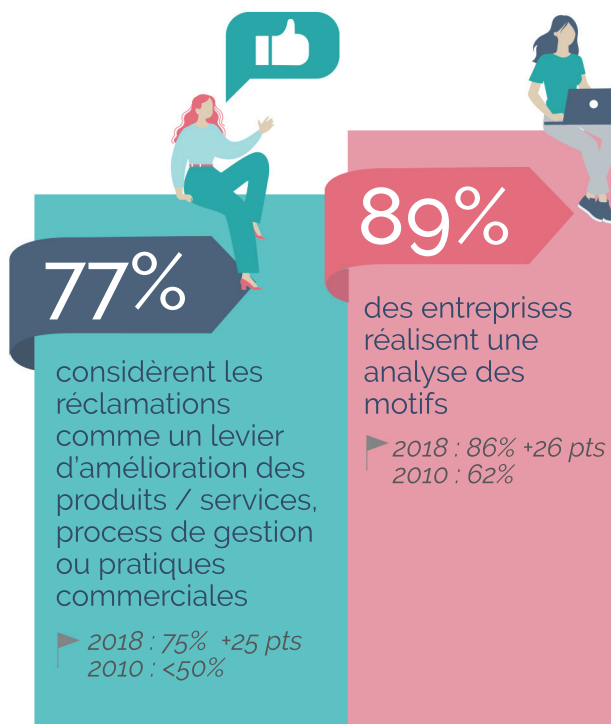


Des axes de progression toujours identiques avec un enjeu fort sur les délais

TOP 4 des citations des entreprises



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



Un pilotage de la réclamation qui se cherche encore

Engagement de délais de réponses

77% des entreprises ont des **objectifs** internes de délai de réponse

2018 : 82%

En interne

mais

53% communiquent à leurs clients des **engagements** en termes de délai de réponse

En externe

35% ne recommandent pas leur entreprise pour la gestion des réclamations



Des indicateurs de performance à généraliser



Les mesures réalisées par les entreprises

- 57% Enquête de satisfaction réclamants -8 points
- 16% Coût de gestion
- 8% Fidélité Post-Réclamation
- 5% ROI

résultats comparés aux précédentes vagues de 2018 et 2010