

La gestion des réclamations et des objections

Au restaurant, tout au long de son repas, le client a de multiples occasions pour exprimer une objection voire une réclamation, que ce soit à un serveur ou à un responsable. Ces situations sont souvent redoutées par le personnel de restauration qui se sent désarmé. Avec un peu de technique, il est possible de ne plus les « subir » mais de les transformer en véritables « chances » de satisfaire le client et de le fidéliser.

La définition

Il ne faut pas confondre une « objection » et une « réclamation ».

Le dictionnaire le Petit Robert propose les définitions suivantes :

Objection : ce que l'on oppose à une suggestion, une proposition pour la repousser.

Réclamation : action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

Une objection marque la volonté de s'opposer à une démarche de vente alors qu'une réclamation découle du résultat d'une vente vécu comme non satisfaisant.

Le traitement des objections

Elles sont exprimées au restaurant lors de la réservation d'une manifestation ou lors de la prise de commande. Il existe plusieurs types d'objections :

Objection	Attitude du client	Attitude du personnel
Critique	Le client connaît le produit ou ce type de service mais n'en est pas satisfait. « La truite n'était pas assez cuite ».	Montrer au client que la critique est entendue et lui indiquer des propositions de remédiation.
Scepticisme	Le client exprime un doute. « Je ne suis pas sûr que le cocktail que vous me conseillez soit suffisamment sucré ».	Produire une preuve, expliquer, proposer de faire goûter le produit ou une possibilité de le remplacer si le client n'est pas satisfait.

Objection	Attitude du client	Attitude du personnel
Opposition	« Ce plat à la carte est trop cher ! »	Reconnaître que le prix est conséquent et en expliquer la cause : Mettre en valeur la qualité du produit, bénéficiant d'un label ou d'une appellation, provenant d'un producteur spécifique, ...
Malentendu	Le client a des connaissances erronées sur le produit. « Oh, le fromage ne s'accorde qu'avec le vin rouge or je n'aime que le vin blanc. »	Délicatement repréciser au client les caractéristiques du produit ou du service.
Indifférence	Le client pense ne pas être intéressé par le produit ou le service.	Questionner le client pour s'assurer que cette indifférence ne relève pas d'une objection d'une autre nature, s'il s'agit vraiment d'une indifférence ne pas insister.

Le traitement des réclamations

La mise en place d'une procédure

Les réclamations résultent généralement d'un dysfonctionnement ou d'une défaillance. Bien traiter une réclamation doit donc permettre à un restaurateur de reconquérir un client mécontent et d'améliorer son service. Pour cela il lui faut mettre en place une procédure de traitement des réclamations.

Les réclamations doivent être :	
Collectées et enregistrées	Réclamer est un droit du client, un restaurateur se doit de permettre à tout client de faire sans difficulté une réclamation et de façon gratuite.
Traitées	Il s'agit d'indiquer au client que sa réclamation a été enregistrée et qu'il recevra une réponse prochaine.
Assorties d'une réponse	
Analysées	Pour que la procédure soit efficace il faut tenir des statistiques et les analyser.

Les canaux d'enregistrement d'une réclamation

 A l'oral :	En face à face, ou par téléphone
---	----------------------------------

 Par écrit :	Par internet, par fax ou par courrier.	
	Les documents pour enregistrer une réclamation :	
	Le canevas d'« entretien téléphonique réclamation ».	Il s'agit d'un argumentaire du traitement des réclamations par téléphone qui facilite l'entretien.
	La fiche de recueil d'une réclamation.	Le personnel la remplit lors d'une réclamation en face à face.
	Le cahier des réclamations ou fiche de réclamation.	Le client remplit directement le cahier ou la fiche.



Les étapes dans la gestion des réclamations à l'oral	
Etape 1 – L'écoute active	Ecouter et poser des questions pour bien comprendre l'objet de la réclamation. Si c'est par téléphone, il faut remplir une fiche de recueil de réclamation.
Etape 2 – L'empathie	Le client a besoin de savoir qu'il est bien compris, que son problème nous concerne et que nous sommes prêts à chercher une solution. Reformuler la réclamation.
Etape 3 – La mise en place d'une remédiation	Trouver un début de solution sinon aviser le client que sa réclamation va être transmise au responsable, lequel trouvera une solution.
Etape 4 – Le suivi	S'assurer que la solution proposée au client a satisfait le client. Généralement cette étape est réalisée par le service commerciale.

Les étapes dans la gestion des réclamations par écrit	
Etape 1 – La collecte de la réclamation	Réception de la réclamation. Envoyer un accusé de réception avec éventuellement une demande d'informations complémentaires.
Etape 2 – L'analyse de la réclamation	Vérifier les circonstances et le bien-fondé du problème auprès des équipes en service ce jour-là.
Etape 3 – La rédaction d'une réponse écrite	Rédiger un courrier réponse le cas échéant avec l'aide du service commercial et du service juridique en proposant une remédiation.
Etape 4 – L'envoi de la réponse	Envoyer le courrier au client.
Etape 5 – Le suivi	Envoyer le courrier au client.

Il est important de bien former tout le personnel de salle, du stagiaire au responsable, afin que toute objection ou toute réclamation de client soit entendue et traitée.



Un client **mécontent** qui fait une réclamation, puis qui est **satisfait par la réponse** apportée par le restaurant, le citera en exemple à d'autres personnes.