

Refondre le processus  
de traitement des  
réclamations d'un  
leader de la banque  
de détail

**PRACTICE**

Vente & Marketing

**SECTEUR**

Banque et assurance

**DURÉE DE LA MISSION**

3 mois

Notre client, leader de la banque de détail, souhaite refondre son processus de traitement des réclamations afin de générer une plus grande satisfaction client.

KEPLER propose la mise en place d'un processus robuste de traitement des réclamations et de mise en place d'une démarche d'amélioration continue.

## Contexte

---

Un IRC (Indice de Recommandation Client) parmi les plus faibles du groupe avec le double constat que :

- de nombreuses réclamations / demandes client ne sont pas traitées
- de nombreuses réclamations sont récurrentes car les causes racines ne sont pas traitées

## Objectif(s)

Se différencier par l'expérience client

---

- Améliorer la satisfaction client par la mise en place d'un processus "qualité totale" dans le traitement des réclamations
- Mettre en œuvre le dispositif d'amélioration continue sous-jacent, c'est à dire l'exploitation du motif des réclamations pour traiter les dysfonctionnements

## Méthodologie

### 1 Cadrage des travaux

- Analyse de la matière existante
- Segmentation en 3 streams : les demandes et réclamations en agence, les réclamations structurantes gérées par le service qualité et le process d'exploitation et d'amélioration continue lié à l'exploitation des motifs
- Cadrage et clarification des concepts "demande client" et "réclamation client"

### 2 Conduite d'ateliers de remise à plat des process

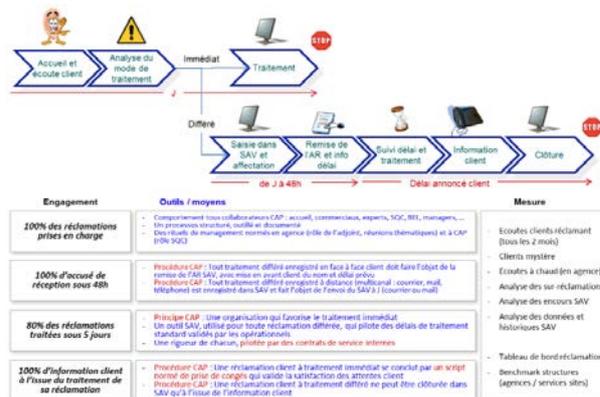
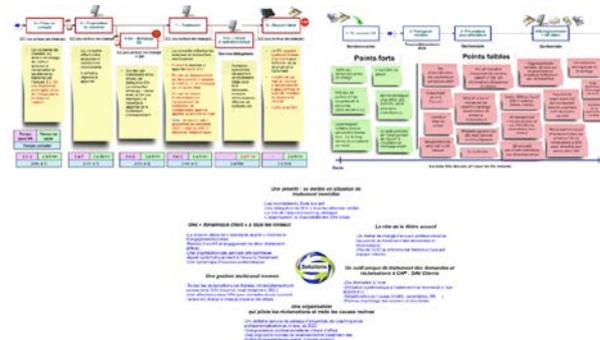
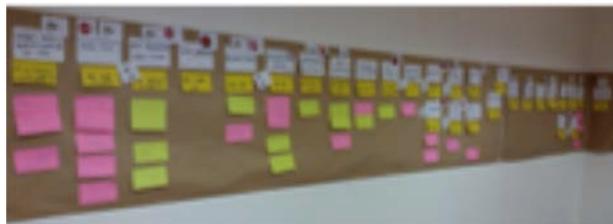
- Ateliers réseau pour les réclamations agence
- Ateliers siège et réseau pour les réclamations structurantes et process d'amélioration

### 3 Construction et mise en marché des process cibles

- Construction des différentes solutions
- Conduite de tests et pilotes avec mesure de satisfaction / re-fidélisation client
- Formalisation des bagages et procédures
- Mise en marche et pilotage / animation par le service qualité client

## Leviers et outils

- **Remise à plat des process selon la démarche capitalisée KEPLER**
- **Capitalisation sur ce qui fonctionne bien** (au-delà du traitement des dysfonctionnements)
- **Bagages collaborateurs simples et tournés action**





## Des solutions plébiscitées clients et collaborateurs

(comme une délégation de 15€ donnée à tous les collaborateurs)



Un pilotage fin des réclamations et du taux de traitement des causes racines



Un IRC revenu dans les normes du groupe

« Dans ce projet, nous avons orienté tous nos travaux sur le pragmatisme et la simplicité :

- S'attaquer aux 20 / 80 en priorité
- Clarifier les concepts et simplifier les process
- Donner un maximum de délégation au collaborateur face au client
- Remonter et traiter les causes racines
- Informer les collaborateurs des «solutions causes racines» dès leur livraison
- Valoriser les actions entreprises auprès du client et mesurer leur satisfaction à l'issue
- Piloter

... mais aussi impliquer tous les acteurs de l'entreprise avec le traitement de certaines réclamations structurantes confiées aux membres du COMEX

Bref, il y a eu un «avant» et un «après» avec une transformation observable de la posture des collaborateurs face aux remontées client. »

**Thierry Foulland**, Directeur associé  
Leader Practice Vente et Marketing

## Nos bureaux

 **Visit Us** | [Kepler-consulting.com](https://www.kepler-consulting.com)



### ■ FRANCE

32 boulevard Haussmann  
75009 Paris – France

[info@kepler-consulting.com](mailto:info@kepler-consulting.com)

Tel.: + 33 (0)1 44 75 05 35

### ■ USA

159 N. Sangamon Street, Suite 200  
Chicago, IL 60607-2201 - USA

[usa@kepler-consulting.com](mailto:usa@kepler-consulting.com)

Tél : + 1 (708) 969 1963

### ■ CHINE

Room 351, 3F, No.135 Yanping Road,  
Jing'An District,  
Shanghai, 200042, China

[china@kepler-consulting.com](mailto:china@kepler-consulting.com)

Tel.: +86 (0)21 - 6117 0311

### ■ INDE

#312, DBS Center, 31A, Cathedral Road  
Nungambakkam, Chennai  
600034 - India

[india@kepler-consulting.com](mailto:india@kepler-consulting.com)

Tel.: + 91 (0) 44 40 50 92 00



## Contactez l'auteur

**Thierry Fouilland**

[thierry.fouilland@kepler-consulting.com](mailto:thierry.fouilland@kepler-consulting.com)