

Transformer un pépin en pépite

Daniel Charbonnier
Directeur
Minds in Motion SA

Reconvilier, le 17 mars 2026

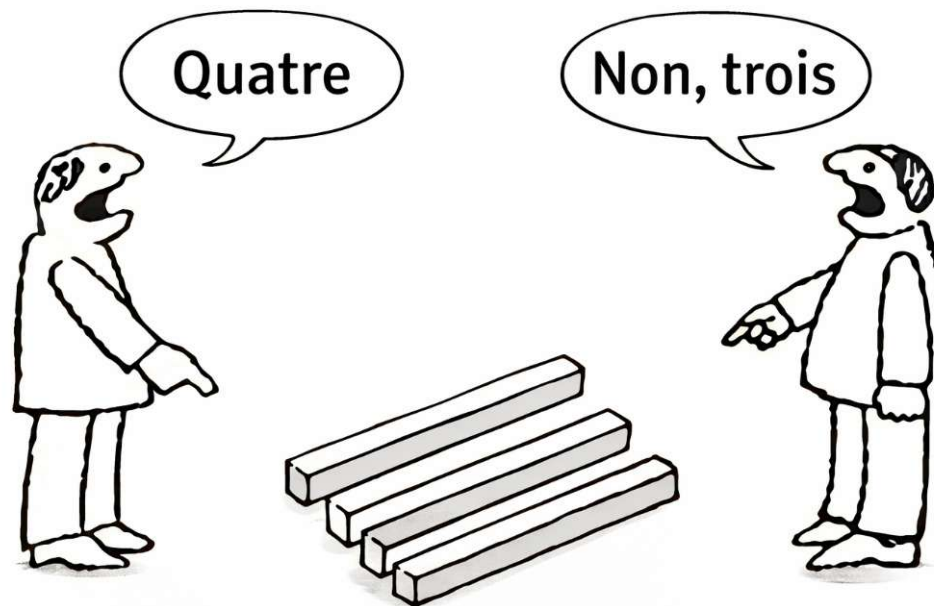
Particularité des métiers de service

Le client fait partie du processus



Particularité des métiers de service

Perception = réalité



Particularité des métiers de service

L'expérience est produite au moment où elle est vécue



Réclamation: deux réalités différentes

Pour le collaborateur



un moment
inconfortable

Pour le client



un moment
décisif

Le réflexe à éviter

Ce que nous faisons instinctivement



Expliquer



Justifier

Ce que le client attend avant tout



Écoute



Compréhension



Validation



Empathie

Opportunité relationnelle

Une réclamation bien gérée peut:

- Restaurer la confiance
- Renforcer la relation
- Déclencher la fidélité



Certaines relations commerciales fortes commencent par une réclamation bien gérée

MERCI !