

MÉCONTENTEMENT CLIENT : LES CONSÉQUENCES FINANCIÈRES



Bien souvent, la tentation est grande de minimiser l'importance d'une situation de mécontentement client. Et cela d'autant plus quand le motif du mécontentement est lié à la mauvaise volonté ou au manque de responsabilité du client, et non pas à une déficience de service de votre structure (récidive de panne après une réparation imparfaite, facturation fautive, retard...).

Un exemple parmi beaucoup d'autres : le client qui, malgré vos relances régulières, néglige délibérément l'entretien/révision de son véhicule après la période de garantie, et qui vous reproche une casse moteur suite au non-remplacement de la courroie de distribution dans les délais prescrits par le constructeur. Vous avez légitimement tendance à vous dire que perdre un client de ce type vous évitera bien des soucis dans l'avenir, et que ça ne vaut pas la peine d'essayer de « rattraper le coup ».

Cependant, vous changerez probablement de point de vue suite aux informations qui suivent. Un seul client mécontent peut en effet avoir des conséquences redoutables sur votre futur chiffre d'affaires.

L'EFFET « BOULE DE NEIGE » DU MÉCONTENTEMENT CLIENT

Dans un premier temps, vous avez UN client qui estime avoir un bon motif d'être remonté contre vous. Peu importe qu'il ait raison ou tort. Si vous ne faites rien pour le ramener à de meilleures dispositions, les statistiques montrent que le scénario suivant a toutes les chances de se réaliser : le client mécontent témoignera de sa déception auprès de nombreuses personnes de son entourage, dont 9 font également partie de votre clientèle.

Or, pour un client mécontent qui vous a exprimé ses plaintes, il y en a en moyenne 6 autres qui sont tout aussi insatisfaits de vos services mais qui ne vous en ont pas parlé : ils passeront sans doute à la concurrence à la première occasion, et vous ne saurez jamais pourquoi.

Bilan : pour un client mécontent connu, vous pouvez tabler sur 63 autres membres de votre clientèle qui n'ont pas de raison « officielle » de vous reprocher quoi que ce soit, mais qui ont entendu parler de vous dans des termes négatifs.

Sachant que 25 % des gens tiennent compte de l'avis de leur entourage pour leurs choix personnels, cela fait de 15 à 16 clients qui risquent de vous quitter sans aucun motif concret !

L'IMPACT FINANCIER

Sur le seul plan de l'activité atelier, la facturation moyenne annuelle par client actif est, selon les statistiques, d'environ 500 euros.

Sur une année, donc, un seul client mécontent identifié est synonyme d'une perte minimale induite de chiffre d'affaires à hauteur de 7500 euros (500 euros × 15 clients perdus).

Sans compter, à terme, le manque à gagner sur les renouvellements de véhicule et autres prestations.

Il est essentiel de tout faire pour qu'un client mécontent identifié soit mis en situation d'« oublier » les motifs de son insatisfaction, qu'ils soient légitimes ou infondés.

Il est encore plus crucial d'éviter au maximum toute source possible de mécontentement client en général, celui-ci étant 6 fois sur 7 non exprimé mais tout aussi préjudiciable à votre chiffre d'affaires et à votre réputation.