



Une gestion innovante de la réclamation clients

Zbynek Loebel
CEO Youstice (*)

En quoi consiste exactement l'innovation de votre société Youstice ?

Youstice est un nouveau service que les entreprises peuvent mettre à la disposition des consommateurs afin de résoudre de façon simple et efficace les incidents et requêtes pouvant naître à l'occasion d'un achat en ligne. Cette idée m'est venue en 2012 afin de répondre au besoin d'avoir un outil simple et de bon sens pour optimiser la gestion des difficultés pouvant naître avec un consommateur à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service.

Notre plateforme est disponible sur le marché européen depuis l'automne 2014 et offre des solutions personnalisées dans le secteur du commerce de détails (e-commerce), des transports, des jeux en ligne, avec un développement vers d'autres secteurs prévu dans le courant de l'année.

Comment fonctionne votre plateforme de gestion des réclamations clients ?

Le fonctionnement est simple. Il appartient aux entreprises d'ajouter notre application sur leur site marchand pour permettre à leurs clients d'y accéder par un simple clic. Les clients insatisfaits par un achat ou un service sélectionnent parmi une liste de problèmes celui qui les concerne et suggèrent une solution pour mettre un terme au litige. Cela ne prend que quelques minutes seulement.

La société prestataire est notifiée par email et peut visualiser la liste des plaintes sur son tableau de bord dédié et ainsi les traiter, soit en acceptant la solution proposée par le consommateur, soit en en proposant une autre. Pour les clients qui n'acceptent pas la contre-proposition de la société, nous avons une option que nous appelons "l'escalade", qui permet de soumettre la plainte à un tiers professionnel neutre qui tranchera.

Pourquoi avoir choisi de mettre en place un tel service ? comment s'insère-t-il dans les nombreuses dispositions légales de protection des consommateurs ?

Cette offre est pertinente pour tout commerçant qui souhaite traiter les plaintes de ses clients à moindre coût, d'une façon plus efficace, et qui souhaite entretenir une relation de PARTENAIRES avec ses clients. Je considère qu'il s'agit d'un outil créateur de confiance et de loyauté pour les détaillants et prestataires de services.

Nous croyons également en la possibilité pour notre service de devenir un outil très demandé en raison de sa conformité à la nouvelle réglementation européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cette nouvelle réglementation va recommander des règles plus strictes en matière de protection des consommateurs au sein des états membres de l'union européenne. Les entreprises peuvent anticiper cette nouvelle réglementation en intégrant cet outil marketing.

Quels autres avantages les entreprises peuvent-elles tirer de ce service ?

Il y a plusieurs avantages que je souhaiterais évoquer. Tout d'abord, nous offrons un outil de service client « dédié » qui va désengorger les opérations, minimiser le temps passé à traiter des incidents et être ainsi plus rentable. De plus, nous avons pour objectif d'aider les commerçants à construire et maintenir une bonne réputation en tant qu'entreprise de confiance grâce à un outil permettant de résoudre des problèmes de façon très efficace - et minimiser les retours clientèles négatifs.

A côté de cela, les sociétés françaises qui développent leur commerce dans différents pays, ou envisagent de le faire, peuvent, grâce à notre plateforme, offrir à leurs clients un service multilingue, garantissant des services support de haut niveau pour les consommateurs en difficulté. Enfin, dernier élément mais non des moindres, Youstice est également un outil intelligent de conformité permettant aux entreprises de se conformer à la nouvelle réglementation européenne relative au règlement des litiges de consommation.

(*) <http://www.youstice.com/fr/>