SAKIRA

TUTORIEL 17

Classer des réclamations clients par cause

© SAKIRA

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit.
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

TUTORIEL 17 · DU DÉBUTANT AU CONFIRMÉ

Classer des réclamations clients par cause

Cinquante réclamations lues d'affilée donnent l'impression que « tout part de la livraison », et cette impression décide parfois des budgets. Une IA classe très vite. Sans garde-fou, elle range chaque réclamation dans une cause sans jamais dire sur quoi elle s'appuie.

La règle à respecter

Une réclamation, une cause, la phrase du client qui la prouve. Une cause sans phrase est une opinion de l'IA : « retard » écrit parce que le client semble en colère, alors qu'il ne parle que du suivi. Une phrase reformulée ne se retrouve pas dans le texte du client. Une réclamation qui cite deux problèmes (un moteur qui chauffe et des rappels qui n'arrivent pas, par exemple) ne compte qu'une fois, sur celui pour lequel le client demande une réparation. Quand rien ne prouve la cause, la réponse est « Cause non établie », jamais une cause plausible. Ne collez que des réclamations dont vous avez le droit de partager le texte, sans nom ni coordonnées de clients.

AVANT DE COMMENCER

Il vous faut

Vos réclamations de clients dans Excel (une par ligne, le texte complet du client), sans noms ni coordonnées, et ChatGPT ou un autre assistant.

Résultat

Un tableau où chaque réclamation a une seule cause et la phrase du client qui la prouve, une vérification dans Excel que ces phrases existent bien, et le décompte par cause.

01 Fixer la liste des causes

Choisissez vos causes avant de classer, sur une feuille « Listes », une par ligne. Pour notre exemple : Retard de livraison, Produit défectueux, Erreur de facturation, Erreur de commande, Suivi et rappel, Cause non établie. Une liste fermée donne un décompte lisible ; si l'IA invente ses causes, elle en crée une nouvelle à chaque lot.

Gardez toujours « Cause non établie » : c'est la sortie de l'IA quand le texte ne permet pas de conclure.

02 Débutant : une phrase à coller

Copiez les réclamations depuis Excel et collez-les dans la conversation.

À COPIER

```
Classe ces réclamations de clients par cause et dis-moi quelles causes reviennent le plus.

[coller les réclamations ici]
```

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

GARDE-FOU

Vous obtenez des causes, des services responsables et même un pourcentage. Les causes ne sont pas les vôtres et changeraient d'une réponse à l'autre, rien ne dit sur quelle phrase du client chacune repose, et le pourcentage n'est pas calculé par Excel. Gardez cette réponse pour repérer les causes possibles, pas pour décider.

03 Confirmé : une cause, une phrase qui la prouve

Dans ChatGPT (« Créer un GPT »), dans un Projet Claude, ou collé au début d'une conversation :

À COPIER

```
Tu classes des réclamations de clients par cause, pour un dirigeant qui doit décider quoi corriger. Chaque réclamation a un numéro.

Les causes possibles sont les suivantes, et aucune autre : Retard de livraison ; Produit défectueux ; Erreur de facturation ; Erreur de commande ; Suivi et rappel ; Cause non établie.

Pour chaque réclamation, donne une seule cause. Si le client évoque deux problèmes, retiens celui pour lequel il demande une réparation. Donne ensuite la phrase du client qui prouve cette cause : recopiée mot pour mot, telle qu'elle est écrite dans la réclamation, sans guillemets, sans la raccourcir ni la reformuler. Si aucune phrase n'établit une cause, écris « Cause non établie » et laisse la phrase vide : ne devine pas.

Rends un tableau de trois colonnes : numéro, cause, phrase du client. Pas de commentaire, pas de total.

[coller les réclamations ici]
```

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

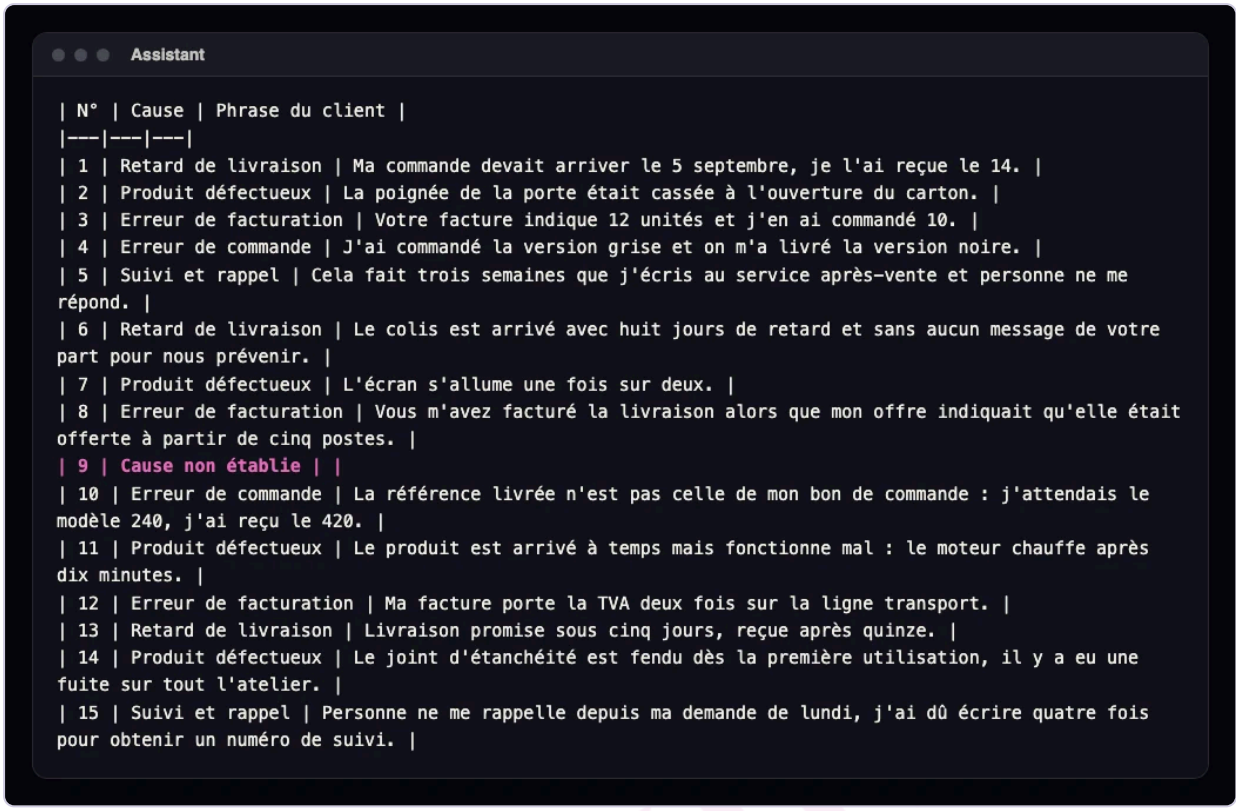


Figure 1. Le classement rendu sur nos 15 réclamations : une cause et une phrase du client pour chacune, et « Cause non établie » quand le texte ne permet pas de conclure.

> **GARDE-FOU**
>
> La réclamation 11 évoque un moteur qui chauffe et des rappels qui n'arrivent pas : deux causes. L'IA en retient une, et le choix est le vôtre. La réclamation 9 (« Je suis très mécontent de l'ensemble. Rappelez-moi. ») ne prouve aucune cause : la réponse attendue est « Cause non établie ». Une cause à sa place est une invention.

04 Vérifier les phrases dans Excel

Collez le tableau de l'IA à droite des réclamations (si tout arrive dans une seule colonne, utilisez l'outil de conversion en colonnes, avec la barre verticale | comme séparateur, et supprimez la ligne de tirets du titre) : la cause en colonne D (titre « Cause »), la phrase en colonne E (titre « Phrase du client »), alignées sur les numéros de la colonne A. Si besoin, triez d'abord par numéro.

En F, titre « Contrôle », cette formule recopiée jusqu'à la ligne 16 :

```
=SI(E2="";SI(D2="Cause non établie";"aucune phrase, normal";"cause sans preuve");SI(ESTNUM(TROUVE(E2;C2));"phrase retrouvée";"phrase introuvable"))
```

Excel cherche la phrase de l'IA dans le texte du client. Deux résultats sont des rejets : « cause sans preuve » (une cause sans phrase) et « phrase introuvable » (une phrase que le client n'a pas écrite, ou reformulée). Pour chacun, demandez à l'IA de recommencer sur la seule réclamation concernée.

Une phrase juste peut sortir « introuvable » à cause d'une apostrophe droite remplacée par une apostrophe courbe : comparez à l'œil avant de rejeter.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

05 Compter et lire

Sur la feuille « Listes », qui porte les six causes en A2 à A7, écrivez en B2 `=NB.SI(Réclamations!$D$2:$D$16;A2)` (format Nombre), recopiée jusqu'en B7. « Réclamations » est le nom de la feuille qui contient vos réclamations. Sur notre exemple, vous trouvez 3, 4, 3, 2, 2 et 1. Le total `=SOMME(B2:B7)` doit donner 15, comme `=NBVAL(Réclamations!A2:A16)`. Adaptez le nom de la feuille et les numéros de ligne à votre fichier. Si votre Excel est en anglais, les points-virgules deviennent des virgules et les noms de fonctions passent en anglais (`SI` devient `IF`, `NB.SI` devient `COUNTIF`, `TROUVE` devient `FIND`, `ESTNUM` devient `ISNUMBER`).

Avant de présenter un décompte, relisez les phrases de la cause la plus fréquente : affichez-les avec un filtre sur la colonne D. Si vous ne reconnaissez pas le problème décrit dans les phrases, la cause est mal définie : reformulez-la dans votre liste.

Qui fait quoi

L'IA fait	Vous faites
Choisit une cause dans votre liste	Écrivez la liste des causes avant de classer
Recopie la phrase du client qui la prouve	Faites vérifier cette phrase par Excel
Écrit « Cause non établie » quand rien ne prouve	Rappelez le client ou lisez le dossier pour ces cas
Ne compte pas	Comptez les causes avec `NB.SI`

Ce que ce guide ne fait pas

Il classe ce que le client dit, pas ce qui s'est réellement passé : une réclamation « retard » peut venir d'une erreur de commande. Il ne chiffre pas ce que coûte chaque cause. Pour une réclamation qui touche la sécurité d'un produit ou menace un recours, passez par votre juriste avant de répondre.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933