



Procédure des gestions des réclamations

Formaliser les réclamations client :

Noter dans le registre des réclamations et prévenir le responsable

Toute réclamation exprimée par le client (écrite ou orale) doit être enregistrée, notamment si la demande ne peut être immédiatement satisfaite. Si il y a une trace de la demande, la joindre à la réclamation.

Confirmer au client la prise en compte de sa réclamation :

Il est important de confirmer au client la pris en compte afin qu'il sache que son problème est bien en cours de traitement. Vous pouvez également lui montrer le registre, voire lui faire noter sa propre description du problème. Tous ces éléments sont de nature à le rassurer

Traiter et solutionner la réclamation :

Le traitement pouvant parfois nécessiter une expertise. Les documents relatifs à ces études seront joints à la réclamation pour mémoire. Si une solution ne peut être efficace dans les 10 jours, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action. Noter en définitif la preuve que le client est satisfait.

Clôturer la réclamation :

La clôture n'intervient que quand on a la confirmation du client que tout est Ok

La gestion des plaintes doit être faite régulièrement, il est important d'identifier les problèmes rencontrés, de les résoudre et mettre en place des actions afin que cela ne se reproduise plus.