Formaliser les réclamations client

- Noter dans le registre des réclamations
-Prévenir le responsable

Toute réclamation exprimée par les parties prenantes (écrite ou orale) doit être enregistrée, notamment lorsque la demande ne peut être immédiatement satisfaite. Cela ne concerne pas les cas contraires aux bons usages. S'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 réclamant la prise en compte de sa réclamation. Vous pouvez même lui montrer le registre, voire lui faire noter sa propre description de la réclamation.

Traiter la réclamation : solutionner et empêcher l'aggravation

Le traitement peut parfois nécessiter une expertise ou tout autre étude. Les documents relatifs à ces études seront joints à la réclamation pour mémoire. Si une solution ne peut être efficace dans les 15 jours, il faut à minima revenir auprès du réclamant pour lui indiquer l'état du traitement de la réclamation et garder une trace de cette action.

OBJECTIF 15 JOURS

Clôturer la réclamation

La clôture n'intervient que lorsque nous avons confirmation par le client que tout est OK.

Puis régulièrement

Analyser les causes des réclamations

Essayer d'aller « plus loin » dans l'analyse. Par exemple par les 5 pourquoi. Cette analyse peut être notée sur le registre

Décider d'éventuelles actions de progrès

Les actions sont actées au plan d'amélioration et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.

EASY PERMIS I 1791 avenue de l'Europe, 69480 ANSE - SARL au capital de 5000€
RCS Villefranche Tarare n°807 413 216 – Agrément Préfectoral n° E 14069 0037 0
07 63 51 34 04 – easypermis@outlook.fr