

# Procédure de réclamation

Pour répondre efficacement et professionnellement à un client ou un partenaire mécontent, il est important de s'organiser et suivre une procédure.

Les 8 étapes pour traiter les réclamations de façon professionnelles sont :

1. Prendre chaque réclamation au sérieux.
2. Identifier la plainte et l'objet de celle-ci.
3. Reformuler la plainte avec des termes clairs.
4. Proposer une action corrective.
5. Fixer une échéance réaliste.
6. Agir concrètement.
7. Informer le client.

1	Réception	Ouverture d'une réclamation ou plainte, uniquement si elle est formulée par écrit par un réclamant ou suite à la production par un formateur d'une fiche d'évènement indésirable.	Externe : Document écrit du réclamant
2	Accusé de réception	Par email ou par courrier.	Réponse fournie
3	Evaluer la recevabilité de la réclamation ou plainte	Evaluation de la réclamation ou plainte pour déterminer sa recevabilité. Suivant la gravité et la complexité, décider éventuellement d'une action rapide.	Décision écrite
4	Analyse approfondie	Examen de toutes les pièces et de toutes les données. Si besoin recherche d'informations complémentaires	Dossier exhaustif objectif
5	Résolution	Proposition d'action et/ou décision	Décision écrite
6	Communication de la Décision	Information auprès du réclamant	Courrier ou mail
7	Closure de la réclamation	Mise en oeuvre de la solution et suivi jusqu'au terme Enregistrement final	Archivage de l'ensemble des documents et codification du dossier

## Fiche de réclamation client

### Renseignement client

Nom	
Prénom	
Entreprise	
Tèl	
Mail	

### Description de la réclamation

--

### Action corrective proposée

--

### Date de réponse

### Commentaires

--

Médiateur interne à la société pouvant être contacter : M. JOURNO Laurent au 06.16.39.27.49

Médiateur externe à la société pouvant être contacter : [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)