Procédure de gestion des réclamations

1. Prise en charge de la réclamation:

Réceptionner la réclamation et identifier la solution souhaitée par le client. Demander une réclamation écrite (mails, courrier).

Accuser réception de la réclamation

2. Traitement de la réclamation:

Évaluer les critères de gravité, complexité et répercussions.

Ensuite se demander si la réclamation est-elle une simple pierre dans notre jardin, d'un caractère exceptionnel ou l'aboutissement d'une lente dégradation des produits et services?

Puis en réunion une analyse doit être menée pour comprendre les causes de la réclamation et y apporter des actions correctives.

3. Apporter une réponse :

Traiter au plus vite les réclamations. La réactivité ne doit pas empêcher de se donner le temps d'une analyse sereine.

Toute réponse doit être argumentée pour que le client en comprenne les motivations. Il est capital de regagner la confiance et le client doit être comme un partenaire privilégié qui aide l'entreprise à progresser.

Dans tous les cas, le client doit être tenu informé de l'avancement de sa réclamation.

4. Communiquer en interne :

Les résultats des réclamations doivent toujours faire l'objet d'un retour d'information vers tous les acteurs de l'entreprise.

Dans tous les cas, il est important d'impliquer le personnel, d'accepter les sentiments du réclamant, de clarifier le problème et de solliciter la participation du client.

Contact : Thierry BILLOIS
Assistant de Direction – Référent administratif des stages
3 Bd St Germain – 35300 Fougères
02 30 03 94 60 - 07 68 01 46 61
thierry.billois@uniacces.fr