PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

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 contraire aux bons usages). 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 réclamant la prise en compte pour qu'il ait conscience que son problème est effectivement en cours de traitement. Vous pouvez même lui montrer le registre voire lui faire noter sa propre description du problème. Tous ces éléments sont de nature à le rassurer.

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 vers le réclamant pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action. Noter en définitif la preuve que le réclamant est « satisfait ».

OBJECTIF 15 JOURS

Clôturer la réclamation

La clôture n'intervient que lorsque l'on a confirmation par le client que tout es 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 décidées sont actées au plan d'amélioration et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.