

TRAITEMENTS DES RECLAMATIONS

1. **Prendre chaque réclamation au sérieux.** Par l'observation, le questionnement, les questionnaires de satisfaction et l'écoute, deviner les réclamations non exprimées.
2. **Identifier :**
 - a. La personne qui se plaint (nom, fonction téléphone, courriel, adresse),
 - b. Le produit ou le service précis concerné,
 - c. L'objet de la réclamation,
 - d. Exposition des conséquences : lesquelles et pourquoi
3. **Reformuler** ce qui a été compris. Dans le cas d'un courrier ou courriel, reprendre contact par téléphone. Recherche des causes
4. **Proposer une action** à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier. Recherche et mise en œuvre de ou des solutions. Comment mettre en œuvre cette ou ces solutions.
5. **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.
6. **Agir concrètement** en apportant la réponse promise. Mesurer l'efficacité de l'action corrective avec une période d'observation si besoin.
7. **Informier** le client du suivi. Vérifier si le problème ne se reproduit pas.
8. **Conclure**, et le cas échéant proposer un produit ou une prestation complémentaire.