



Procédure de traitement d'une réclamation

1. Identifier la réclamation. Par l'observation, le questionnement et l'écoute, deviner les réclamations non exprimées. Identifier clairement :

- 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,**

2. Envoyer le formulaire de réclamation dans le cas d'un courrier ou courriel, reprendre contact par téléphone.

3. Proposer une action à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier.

4. Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.

5. Agir concrètement en apportant la réponse promise.

6. Informer le client du suivi.

7. Conclure, et le cas échéant proposer ou découvrir un produit ou une prestation complémentaire.