

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Déroulé du traitement d'une réclamation

1 Enregistrement de la réclamation

L'utilisation d'un support papier « fiche réclamation » est indispensable.

Elle sera transmise à la personne identifiée comme responsable des traitements des réclamations.

2 Réception de la réclamation

La réclamation peut arriver par téléphone, mail, ou courrier.

3 Recevabilité de la réclamation

Vérifier si le problème rencontré provienne bien de l'entreprise.

4 Traitement

La fiche Réclamation est à associer à une base de données qui permet de réaliser une analyse statistique efficace et simple des réclamations en vue de détecter des défauts récurrents.

De plus, ce simple tableau synthétique permet au Responsable de repérer rapidement une donnée.

5 Réponse au réclamant

Afin que la clôture de la réclamation ne s'éternise pas, un délai de 10 jours doit être fixé à compter de l'envoi de la réponse au réclamant.

Si, dans ce délai, le client ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'entreprise.

La réclamation est alors clôturée. S'il fait part de son mécontentement dans le délai imparti, c'est à l'entreprise de le prendre en compte et de revoir ses actions correctives.