

Procédure de gestion des réclamations et/ou des événements indésirables

- 1 Formaliser les réclamations client** = Noter dans le registre des réclamations et prévenir le responsable

Toute réclamation exprimée par le client (écrite ou orale) doit être enregistrée, notamment si 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.
- 2 Confirmer au client la prise de compte de sa réclamation** = Il est important de confirmer au client la prise en compte afin qu'il sache que son problème est bien en cours de traitement. Vous pouvez également lui montrer le registre, voire lui faire noter sa propre description du problème. Tous ces éléments sont de nature à le rassurer.
- 3 Traiter la réclamation = solutionner et empêcher l'aggravation** = Le traitement pouvant parfois nécessiter une expertise. Les documents relatifs à ces études seront joints à la réclamation pour mémoire. Si une solution ne peut être efficace dans les 10 jours, il faut à minima revenir vers le client pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action. Noter en définitif la preuve que le client est << satisfait >>.
- 4 Clôturer la réclamation** régulièrement Analyser les causes des réclamations et Décider d'éventuelles actions de progrès

La clôture n'intervient que quand on a la confirmation par le client que tout est OK

Essayer d'aller << plus loin >> dans l'analyse. Pourquoi?

Les actions décidées sont notées et ont pour but que les problèmes identifiés ne se reproduisent plus.