

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Procédure de gestion des réclamations

1. Formaliser les réclamations client : - Noter dans le registre des réclamations, prévenir le responsable.

Toute réclamation exprimée par le client (écrite ou orale) doit être enregistrée et signée, notamment lorsque la demande ne peut être immédiatement satisfaite.

S'il y a une trace de la demande, la joindre à la réclamation.

2. Confirmer au client la prise en compte de sa réclamation :

Il est important de confirmer au client 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 la rassurer.

3. Traiter la réclamation = solutionner et empêcher l'aggravation :

Le traitement peut parfois nécessiter une expertise ou toute 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 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 :

Analyser les causes des réclamations :

Essayer d'aller « plus loin » dans l'analyse.

Adopter la méthode des « 5 pourquoi ? » pour trouver les raisons les plus importantes et pertinentes ayant provoquées la défaillance pour aboutir à la cause principale.

Noter l'analyse sur le registre.

Une fois les causes identifiées, proposer des solutions efficaces et définitives.

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.

La clôture n'intervient que lorsque l'on a confirmation par le client que tout est traité correctement et que ce dernier est satisfait.