

GUIDE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. PRESENTATION

Les réclamations sont identifiées comme étant une clé d'entrée majeure pour, d'une part, analyser et comprendre les dysfonctionnements de l'entreprise et les problèmes qualité, et d'autre part, satisfaire les clients.

Ceci, dans un souci d'amélioration continue des pratiques de l'entreprise.

Dans cette optique, la Direction de L'Auto École du Canal propose la présente procédure de traitement des réclamations.

Ce guide vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par le personnel.

- Comment gérer les réclamations au sein de l'entreprise ?
- Comment construire un processus simple et performant pour traiter ces réclamations ?

2. DEFINITIONS

Réclamation = toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits, ses pratiques ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

Toute remontée de la part d'un client, quelle que soit sa nature, doit être considérée comme une réclamation et faire l'objet d'un traitement spécial et rigoureux.

De même, un mécontentement d'un client, d'un fournisseur, concernant la prise en charge de sa réclamation doit aussi être considéré comme une réclamation et traité comme telle.

Toute réclamation entraîne obligatoirement une réponse.

Satisfaction = perception sur le niveau de plaisir.

Cette définition suppose que l'entreprise devra établir une enquête de satisfaction permettant de connaître sa perception sur son niveau de plaisir (satisfait, peu satisfait, moyennement satisfait).

Au préalable, l'entreprise devra s'assurer de connaître les exigences du réclamant concernant ses relations avec l'entreprise.

3. LA PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

QUI	ETAPE	COMMENT	DELAI	
Personne responsable des réclamations : Mlle PAMDIR K	Réception d'une réclamation	Par courrier, téléphone, mail	Des réception de la réclamation au plus tard J+2	
	Analyse de la réclamation		Des réception de la réclamation au plus tard J +2	
	La réclamation est elle recevable ?			
	NON		Réponse au réclamant par courrier, téléphone ou mail	Au plus tard J+3
	OUI			
	Ouverture d'une fiche de réclamation avec accusé de réception à remettre au réclamant		Sur support informatique	Au plus tard J+3
Réponse au réclament avec solution		Par courrier, mails	Au plus tard J +8	
Clôture et enregistrement de la réclamation		Fichier informatique		

4. LA FICHE RECLAMATION

FICHE RECLAMATION

Date de réception de la réclamation:.....

1. Informations sur le réclamant

Nom.....

Contact :.....

Nature de la relation :.....

Tel :.....

Mail :

2. Objet de la réclamation

.....
.....
.....
.....

Problème récurrent : OUI NON

Autres :

4. Traitement de la réclamation

Se référer au tableur Excel « Traitement des réclamations client »

CACHET DE L'ENTREPRISE ET SIGNATURE RESPONSABLE RECLAMATIONS :